

RIITTA SUOMINEN

Virkatekstin käytettävyys

*Pöytäkirjasta verkkotekstiksi ja
sosiaalisen median päivitykseksi*

RIITTA SUOMINEN

Virkatekstin käytettävyys
*Pöytäkirjasta verkkotekstiksi ja
sosiaalisen median päivitykseksi*

AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA

Esitetään Tampereen yliopiston

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunnan

suostumuksella julkisesti tarkastettavaksi

Tampereen yliopiston Pinni B -rakennus

Luentosali 1100, Kanslerinrinne 1, Tampere

16.8.2019, klo 12

AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA

Tampereen yliopisto, Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

<i>Vastuuhjaaja ja Kustos</i>	Yliopistonlehtori Unni-Päivä Leino Tampereen yliopisto Suomi	
<i>Ohjaaja</i>	Erityisasiantuntija Salli Kankaanpää Kotimaisten kielten keskus Suomi	
<i>Esitarkastajat</i>	Professori Pirjo Hiidenmaa Helsingin yliopisto Suomi	Professori Merja Koskela Vaasan yliopisto Suomi
<i>Vastaväittäjä</i>	Professori Merja Koskela Vaasan yliopisto Suomi	

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

Copyright ©2019 tekijä

Kannen suunnittelu: Roihu Inc.

Taitto: Tapio Suominen

ISBN 978-952-03-1173-5 (painettu)

ISBN 978-952-03-1174-2 (verkkojulkaisu)

ISSN 2489-9860 (painettu)

ISSN 2490-0028 (verkkojulkaisu)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1174-2>

PunaMusta Oy – Yliopistopaino
Tampere 2019

ESIPUHE

Olen työskennellyt verkko- ja virkatekstien kehittämisen parissa pitkään. Viisi vuotta sitten minulle tuli voimakas tarve syventää kokemustietoa tutkimusteitse. Tunsin myös jonkinlaista turhautumista jatkuvaan kehittämiseen ja koulutuksiin, joissa vastaanotto oli aina yhtä innokasta mutta muutos virkatekstien todellisuudessa oleamaton. Tutkimuksen toivoin syventävän ymmärrystä tekstin vastaanoton ja yksinkertaistamisen pulmista. Idean kokeelliseen lähestymistapaan tarjosi käytettävyystudkimus, johon olin jo 2000-luvun alussa tutustunut Jakob Nielsenin seminaarien ja julkaisujen avulla. Tutkimustyön tuloksena on tämä väitöskirja, jota on ollut äärimmäisen kiinnostava tehdä. Kannatti ryhtyä.

Tutkimukseni näkökulma ei ole fennistiikassa tavanomainen, mutta ohjaajakseni sain onnekaasti käytettävyyteen perehtyneen yliopistonlehtori Unni-Päivä Leinon. Virkatekstien tutkimusta edusti toinen ohjaaja, Kotimaisten kielten keskuksen osastonjohtaja Salli Kankaanpää. Molempia kiitän erinomaisesta ja kannustavasta ohjauksesta. Kiitoksen osuvasta palautteesta saavat esitarkastajat professori Pirjo Hiidenmaa ja professori Merja Koskela, joka on lupautunut myös vastaväittäjäksi. Kommentteja olen saanut tutkimuksen eri osiin oikeustieteen, tilastomatematiikan ja tutkimusmenetelmien asiantuntijoilta, joiden hyödyllisistä neuvoista olen kiitollinen.

E erityiset kiitokset ansaitsevat Tampereen ja Espoon kaupunkien viestintäyksiköt, jotka ovat tukeneet tutkimuksen tekoa monin tavoin. Ilman viestintäyksiköiden vapaaehtoisia koehenkilöitä tätä tutkimusta ei olisi syntynyt. Koehenkilöiden ammattitaito ja työpanos tutkimuksessa oli ratkaiseva. Kiitän myös Tampereen kaupungin tiederahastoa tutkimuksen rahallisesta tukemisesta.

Lopuksi vielä kiitokset perheelle: Tapiolle virkakielen kritiikistä ja Sini Tuulille oikeuskielen puolustamisesta.

Tampereella 1.7.2019

Riitta Suominen

TIIVISTELMÄ

Väitöskirjassani tutkin, miten kunnan esityslistojen ja pöytäkirjojen käytettävyyttä on mahdollista parantaa. Päätöstekstien helppokäyttöisyys on osallistamisen ja demokratian kannalta oleellista.

Tutkimuksen koetilanteessa kymmenen kokenutta kuntaviestijää luki kunnanhallituksen pöytäkirjan päätöstekstin ja kirjoitti sen pohjalta verkkotekstin sekä Twitter- ja Facebook-päivityksen. Koetilanteen aikana he kielensivät luku- sekä kirjoitusprosessiaan ääneenajattelemalla ja nimesivät lähtötekstissä havaitsemiaan käytettävyysongelmia. Ääneenajattelu ja kirjoittamisen työvaiheet tallennettiin.

Tutkimuksen aineisto koostuu lähtötekstistä, koehenkilöiden kirjoittamista verkkoteksteistä ja sosiaalisen median päivityksistä sekä heidän ääneenajatteluistaan ja lyhyistä haastatteluistaan. Aineiston kokoamisessa ja tarkastelussa hyödynnettiin käytettävyydestaustuksen, tekstintutkimuksen ja lingvistisen analyysin menetelmiä. Kielen- tutkimuksessa vain vähän hyödynnetty ääneenajattelu osoittautui toimivaksi ja varsin hyödylliseksi menetelmäksi tekstin vastaanoton ja muokkaamisen tutkimisessa. Koehenkilöinä toimivat Tampereen ja Espoon kaupunkien viestintäammattilaiset.

Tekstin käytettävyyden määrittelyn ymmärtämiseksi, lukunopeudeksi ja lukukokemuksen miellyttävyydeksi ISO 9241-11 -standardin käytettävyysskriteereitä soveltaen. Käytettävyysongelmat luokittelin näihin kolmeen pääluokkaan ja niiden alaluokkiin. Koehenkilöt kommentoivat lähtötekstin käytettävyysepulmia yhteensä 85 kertaa. Useimmin mainittiin tekstin pituus, kuntalaisnäkökulman puuttuminen, loppupainotteinen esittämisjärjestys, pääasian tunnistamisen vaikeus, kontekstoinnin ongelmat, konkretian puute ja pulmalliset käsitteet. Tekstitason käytettävyysongelmat saivat koehenkilöiltä enemmän mainintoja kuin lause- ja sanatason pulmat.

Käytettävyysepulmia koehenkilöt ratkoivat ensisijaisesti lyhentämällä tekstiä ja muuttamalla esittämisjärjestystä alkupainotteiseksi. Lähtötekstiä lyhennettiin neljänneksen eli neljästä sivusta yhden sivun mittaiseksi. Lähtötekstin esittämisjärjestystä käännettiin niin, että loppukappaleet siirrettiin alkuun ja tekstin alun taustoitus poistettiin. Koehenkilöiden valinnat poistojen, säilyttämisten ja esittämisjärjestyksen suhteen olivat hyvin samanlaisia.

Kuntalaisnäkökulman painottuminen ilmeni sisältöjen valinnassa ja esittämisjärjestyksessä. Koehenkilöt poistivat tekstistä hallinnon suunnitteluretoriikkaan liittyviä

luokitteluja (*lähipalvelu, keskitetty palvelu*) ja uudistermejä (*monipalvelukeskus, palveluyhteenliittymä*). Kuntalaisille tutut paikannimet (*Tesoma, Lakalaiva*) ja palvelujen nimet säilytettiin tai niitä lisättiin (*kirjasto, neuvola*). Koehenkilöt myös konkretisoivat ja yleiskielistivät ilmauksia, lisäsivät esimerkkejä, poistivat toistoa, purkivat nominaalituksia, karsivat rinnastuksia ja korvasivat pitkiä sanoja lyhyillä. Pitkiä sanoja oli lähtötekstissä 33 prosenttia, verkkoteksteissä 27 prosenttia ja sosiaalisen median päivityksissä 22 prosenttia. Pitkäsanaisuus siis väheni asteittain siirryttäessä asiakirjasta verkkotekstiin ja sosiaalisen median päivityksiin.

Koehenkilöiden strategiat vaihtelivat sen suhteen, kuinka kattavasti sisältöjä referoitiin ja kuinka tarkasti toistettiin lähtötekstin ilmaisuja. Kuitenkin kaikissa tapauksissa lähtötekstin vaikutus oli suuri: se toimi rekisterinä, josta suurin osa ilmauksista poimittiin joko sellaisenaan tai hieman muunneltuna. Lähtötekstistä siirtyivät kohdeteksteihin useimmin kaupungin strategian mukaiset sisällöt (*kehittämistyötä yhdessä asukkaiden kanssa*), myönteiset ilmaukset (*uudistaa, kehittää* jne.) ja markkinointihenkiset iskulauseet (*sähköisten palvelujen kärkikaupunki*).

Tutkimustulosten ja aiempien ohjeistojen perusteella muotoilin kunnan verkkotekstin kymmenen kohdan heuristiikan: 1) Kirjoita kuntalaisen näkökulmasta. 2) Esitä pääasia heti alussa. 3) Optimoi tekstin pituus. 4) Käytä läpinäkyviä, erottuvia ja johdonmukaisia termejä. 5) Suosi kuntalaisten käyttämiä sanoja. 6) Konkretisoi eli liitä asiat havaintoon. 7) Kontekstoi eli asemoi teksti toiminnan osaksi. 8) Suosi lyhyitä sanoja. 9) Vältä luettelointia. 10) Unohda markkinointi. Virkatekstien kielimuotoa voi kehittää yleiskielisempään suuntaan siten, että hallinnon asiantuntijat osallistuvat keskusteluihin sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisessa mediassa kielenkäyttö on vuorovaikutteisempaa, ja vastaanottaja otetaan paremmin huomioon kielellisessä muotoilussa.

Tutkimuksen perusteella esitän, että pöytäkirjan ja sen pohjana olevan esityslistan konventioita tulisi mukauttaa uutis- ja tiedotetekstien käytänteisiin. Laissa ei määrätä valmistelutekstien esittämisjärjestystä tai pituutta, eikä näihin oteta kantaa yleensä myöskään hallintosäännössä tai muissa säädöksissä. Näin ollen valmistelutekstit olisi mahdollista muotoilla tiedotteen tapaan uutisrakenteiseksi, jolloin ne myös toimisivat paremmin verkossa ja olisivat helppokäyttöisempiä sekä kuntalaislukijoille että päätäjille. Lähtötekstien käytettävyyden parantaminen vaikuttaisi koko tekstiketjun laatuun, koska ilmaukset säilyvät ketjussa usein muuttumattomina. Kuntatekstejä käsittelevät eniten kunnan omat työntekijät, joten lähtötekstien laadun parantaminen toisi selvää työn ja ajan säästöä.

Käytettävyydestutkimus tuo päätösteksteihin tärkeän käyttäjälähtöisen näkökulman, jota ei aiemmin ole riittävästi tutkittu ja painotettu. Teksti toimii tehtävässään hyvin,

mikäli käyttäjä saavuttaa sen avulla päämääränsä nopeasti ja miellyttävästi. Jos tekstin käsittely sen sijaan on työlästä, niitä on kehitettävä. Tekstin tekijän valinnat ratkaisevat, kytkeytyykö teksti kuntalaislukijan todellisuuteen ja kielenkäyttöön, niin että hän kokee osallisuutta sen kanssa. Jos sisällöt ja kielenkäyttö valitaan vain hallinnon näkökulmasta, kuntalainen tulee kirjoitetuksi tekstistä ulos.

ABSTRACT

In my dissertation "Improving the Usability of Official Documents: From a Decision to Online Text, Tweet and Facebook Update", I will examine whether it is possible to improve the usability of the agendas and minutes of municipal committee meetings. The usability of such decision-making texts is essential for participation and democracy.

I have examined usability with an experiment in which ten experienced municipal communicators wrote online texts, as well as Twitter and Facebook updates, based on a decision by the City Board. During the experiment, they verbalized their reading and writing by using a think-aloud protocol. The think-aloud speech was recorded during the entire process.

The research subjects were ten communication professionals working for the City of Tampere or the City of Espoo. The research material consisted of an original document, web texts and social media updates written by the subjects, think-aloud recordings, and short interviews. The materials were examined with methods adapted from the fields of usability, text linguistics and linguistic analysis. While the think-aloud technique is rarely used in Fennistic research, it proved to be a workable and useful method.

Applying usability criteria in the ISO 9241-11 standard for texts, I defined usability of the text as understandability, reading speed and the enjoyability of the reading experience. Usability problems identified by the subjects were divided into these three categories and their subcategories. Overall, the test subjects indicated 85 times a usability problem in the source text. The most frequently mentioned problems were the length of text, the lack of a resident's viewpoint, the order of presentation, difficulty in identifying the main issue, problems with contextualization, the lack of concreteness, and unclear concepts. Usability issues on the textual level were reported more often than on the sentence or word levels.

The usability problems were solved primarily by shortening the text and by changing its order. The source text was reduced on average to one quarter of its original length – from four pages to one. The order was changed by moving the final paragraphs to the beginning while removing most background explanations. The

choices made by the individual subjects with regard to retention, cut and order were very similar.

Attention to the city resident's point of view became more evident in terms of both content and presentation. Subjects removed terminology and classifications related to administrative planning. Well-known local place names were retained and familiar service names (*library, dental clinic*) were added. The subjects also employed more concrete expressions, added examples, removed repetition, stripped down nominalizations and replaced long words with shorter ones. The percentage of long words was 33% in the source text, 27% in online texts and 22% in social media updates. Thus, the amount of long words gradually decreased as the document was edited first for the web and then for social media.

Strategies used by individual subjects varied in terms of how thoroughly the content was summarized and how precisely the source wording was repeated. In all cases, however, the effect of the source text was significant: it acted as a register of expressions, most of which were used verbatim or slightly modified. In transferring from the source text, the subjects most often used content that emphasized the city's strategy (*working together with the residents*), positive expressions (*reform, develop*) and marketing-oriented slogans (*the top city in e-services*).

Based on the research results and on previous guidelines, I formulated heuristics for municipal texts in the form of ten commandments: 1) Write from the perspective of the resident. 2) Present the main point at the beginning. 3) Optimize the length of the text. 4) Use transparent, distinctive and consistent terms. 5) Favor words that residents use. 6) Concretize – link concepts to perceptions. 7) Contextualize – link the text to action. 8) Favor short words. 9) Avoid listing. 10) Forget marketing.

On the basis of the study, I propose that the conventions for municipal agendas and minutes should be adapted to the practices of news and releases. A fixed presentation order or length for municipal agendas and minutes is not required by law or regulation. Hence, it would be possible to compose texts more in a more accessible style. That way they would also work more effectively online and would be easier to grasp, for both the general public and for decision makers. Improving the usability of these source texts would improve the quality of the entire chain of communications, as the wording often remains unchanged from one genre to the next. Municipal texts are mainly consulted and applied by the municipality's own employees, so improving the quality of the texts would save resources in terms of time and workload.

Usability research brings to administrative texts an important, user-oriented perspective which has not been sufficiently studied or emphasized in the past. Text works well when the user achieves his goals quickly and comfortably. If processing

a text is laborious, the solution is to improve it. The choices a writer makes will determine whether the text connects with the language and the reality of the intended reader. A well-written text will make the reader feel included in the decision-making process and involved with the topic. On the other hand, if the content and language are selected mainly from an administrative perspective, the text will leave the municipal resident feeling like an outsider.

SISÄLLYS

1	Johdanto.....	15
1.1	Tutkimuksen tavoite.....	15
1.2	Tutkimuksen aineisto	17
1.3	Tutkimuksen menetelmät	18
1.4	Tutkimuksen kulku.....	20
2	Virkateksti.....	23
2.1	Kokousasiakirjojen konteksti.....	24
2.2	Kokousasiakirjan tekstilaji ja intertekstuaalisuus	31
2.2.1	Tekstilaji, genre ja muita lähikäsitteitä.....	33
2.2.2	Intertekstuaalisuus.....	37
2.3	Virkatekstien tutkimus	39
2.4	Virkatekstien ohjeistoja.....	45
2.5	Virkateksti verkossa.....	50
2.6	Kunnat ja sosiaalinen media.....	53
3	Käytettävyys	58
3.1	Käytettävyys ja lähikäsitteet.....	58
3.2	Käytettävyyden arviointi.....	62
3.3	Käyttäjäkeskeinen kirjoittaminen	70
3.4	Verkkotekstien heuristiikat.....	74
3.5	Verkkotekstien käytettävyyden ja lukemisen tutkimus	79
4	Tutkimuksen koejärjestely	88
4.1	Tiedonkeruu.....	88
4.2	Tutkimuskysymysten yksilöinti.....	92
4.3	Koehenkilöt ja koetilanne.....	93
4.3.1	Koehenkilöiden valmistelu ja ohjeistus	95
4.3.2	Ääneenajattelun ohjeistus	96
4.3.3	Haastattelurunko	97
4.3.4	Wiki työkaluna	97
4.4	Koetekstin valinta	100
4.4.1	Tutkimuksen lähtöteksti.....	101
4.4.2	Lähtöteksti numeroina	106

4.5	Pilotointi	110
4.6	Aineiston keruu 2014–2016.....	112
5	Lähtötekstin käytettävyysspulmat.....	114
5.1	Ääneenajattelujen litterointi.....	114
5.2	Ääneenajattelussa käytetyt termit	116
5.3	Koehenkilöiden tunnistamat käytettävyysspulmat	119
5.3.1	Ymmärrettävyys.....	119
5.3.1.1	Vaikeaselkoinen kieli: ”Tää on niin kapulaa”	120
5.3.1.2	Kontekstointi: ”Osaanks mä lukee tätä oikein”	121
5.3.1.3	Abstraktisuus: ”Hitsi, kun tässä olis jotain konkretiaa”	123
5.3.1.4	Epäselvät käsitteet: ”Mikä hemmetin palveluverkko?”	126
5.3.1.5	Tarkoituksellinen epäselvyys: ”Se on avoimemman olosta kun sanotaan”	127
5.3.2	Lukunopeus	128
5.3.2.1	Tekstin pituus: ”Mä en jaksa enää lukea”	129
5.3.2.2	Esittämisjärjestys: ”Lähdetään niinku Aatamin ajoista”	130
5.3.3	Miellyttävyys	132
5.3.3.1	Kuntalaisnäkökulma: ”Mitä tää kaupunkilaisen näkökulmasta tarkoittaa?”	133
5.3.3.2	Sävy ja tyyli: ”Aika kuivanoloisesti esitetty”	134
5.4	Lähtötekstin käytettävyysspulmat ääneenajattelujen perusteella.....	136
6	Lähtötekstin ja kohdetekstien erot	140
6.1	Tekstit lyhenivät neljännekseen	140
6.2	Mitä lähtötekstistä poistettiin ja mitä poimittiin verkkotekstiin?	142
6.3	Esittämisjärjestys verkkoteksteissä	149
6.4	Tunnuslukuja: virkkeet ja lauseet.....	152
6.5	Sanaluokkajakaumat.....	158
7	Lähtötekstin käyttö ja muokkaus	163
7.1	Lähtötekstin alakohdan 1 muokkaus	170
7.2	Alakohdan 2 muokkaus.....	177
7.3	Alakohdan 3 muokkaus.....	184
7.4	Alakohdan 4 muokkaus.....	189
7.5	Alakohdan 5 muokkaus.....	195
7.6	Kohdat 1–5: lisäys, korvaus, jako, uudelleenjärjestely, yhdistäminen.....	197
7.6.1	Lisäys	198
7.6.2	Korvaaminen.....	199
7.6.3	Jakaminen.....	199

	7.6.4	Uudelleenjärjestely.....	200
	7.6.5	Yhdistäminen	201
	7.7	Kohdista 1–5 säilytetyt lauseet.....	203
	7.8	Millaiset sisällöt valikoidaan kohdeteksteihin?	205
8		Tekstien vaikeustaso	207
	8.1	Luettavuus.....	207
	8.2	Luettavuuden suhde ymmärrettävyyteen	209
	8.3	Ymmärrettävyyttä parantavat muutokset sana- ja lausetasolla	215
	8.3.1	Ilmaisun konkretisointi.....	216
	8.3.1.1	Luokitteluja, termejä ja yläkäsitteitä havainnollistetaan	218
	8.3.1.2	Tutut paikat poimitaan kohdeteksteihin	220
	8.3.1.3	Samat verbit siirtyvät kohdeteksteihin	221
	8.3.2	Termien käsittely	222
	8.3.3	Nominaalituksen purkaminen	225
	8.3.4	Ymmärtämistä tukevat lisäykset.....	229
	8.3.5	Toiston tai turhan tiedon poistaminen	232
	8.3.6	Virkkeen jakaminen useammaksi.....	235
	8.3.7	Rinnastuksien karsiminen	236
	8.3.8	Pitkän sanan korvaaminen lyhyellä.....	238
9		Muokkausstrategiat	240
	9.1	Poistostrategia.....	243
	9.2	Priorisointistrategia.....	250
	9.3	Näkökulmastrategia	258
	9.4	Kokonaiskuvastrategia	260
	9.5	Strategioiden vertailua	264
10		Pykälästä sosiaalisen median päivitykseksi	270
	10.1	Facebook-päivitykset.....	270
	10.2	Tviitit.....	276
	10.3	Päivitysten lausetyypit ja sananvalinnat	282
	10.4	Lähtötekstistä Twitter- ja Facebook-päivityksiin poimitut jaksot.....	284
11		Tutkimuskysymykset ja vastaukset	287
	11.1	Miten koehenkilöt kielentävät tekstin käytettävyympulmat?	287
	11.1.1	Millaisia käytettävyysoongelmia koehenkilöt havaitsevat? Kuinka ne sanallistetaan?	289
	11.1.2	Kuinka käytettävyysongelmat ratkaistaan? Miten ääneenajattelu ja tekstimuutokset kytkeytyvät toisiinsa?.....	290
	11.1.3	Vastaavatko koehenkilöiden korjaukset verkko- ja virkatekstien ohjeistuksia?.....	291

11.2	Mitkä piirteet erottavat koehenkilöiden verkkotekstit asiakirjatekstistä?.....	293
11.2.1	Lyheneekö teksti? Mistä poistot tehdään? Tuleeko lisäyksiä?	294
11.2.2	Muutetaanko tekstin esittämisjärjestystä, esitystapaa, näkökulmaa, vuorovaikutteisuutta?	296
11.2.3	Yleistajuistetaanko tekstiä? Millä keinoilla: sananvalinta, virkepituus, esimerkit?	297
11.3	Miten lähtötekstistä muokataan sosiaalisen median päivitys?.....	298
11.3.1	Mikä on päivityksen suhde lähtötekstiin ja tämän pohjalta tehtyyn verkkotekstiin?	299
11.3.2	Millaisista kielellisistä elementeistä päivitys koostuu?.....	301
11.3.3	Lisääntyykö vuorovaikutteisuus? Millä keinoin sitä lisätään?	301
11.3.4	Miten Facebook-päivitys ja twiitti eroavat toisistaan?.....	302
11.4	Miten ammattitiedottajien muokkausstrategiat eroavat toisistaan?.....	303
11.5	Millainen heuristiikka tutkimuksen pohjalta voidaan koota?	304
12	Kuntaviestijän heuristiikka	308
12.1	Ehdotus kunnan verkkotekstien käytettävyysohjeeksi.....	308
12.2	Ehdotus sosiaalisen median päivitysten ohjeistoksi	320
13	Päätelmiä ja keskustelua.....	324
13.1	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys.....	324
13.2	Käytettävyysspulmista kehittämiseen	326
	Lähteet	333

1. JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tavoite

Väitöskirjassani tutkin, miten kunnan esityslistojen ja pöytäkirjojen käytettävyyttä voidaan parantaa. Asia on demokratian ja osallistamisen kannalta oleellinen ja liittyy myös uuden kuntalain sähköisen viestinnän linjaukseen ja Euroopan unionin saavutettavuusdirektiivin tavoitteisiin. Ilman ymmärrettäviä päätösasioiden taustoituksia ei kuntalain mukainen asukkaiden merkityksellinen osallistuminen ole mahdollista. Syksystä 2019 sovellettava saavutettavuusdirektiivi myös asettaa julkisen alan verkkosivustoille minimivaatimukset, joiden tavoitteena on mahdollistaa kansalaisten yhdenvertainen verkkotoiminta. Tutkimukseni pyrkii vastaamaan siihen visaiseen kysymykseen, millä keinoin julkisen alan tekstien kielellistä ja sisällöllistä käytettävyyttä on mahdollista parantaa.

Tutkimukseni kytkeytyy ajallisesti siihen muutokseen, joka kuntien viestinnässä on ollut käynnissä 90-luvulta alkaen. Asiakirjat ovat entistä paremmin saatavilla, kun ne julkaistaan verkossa. Sähköiseen ympäristöön siirtyminen ei ole kuitenkaan uudistanut julkisen alan tekstejä teknisten muutosten tahdissa. Toimintaympäristön muutos on edelleen käynnissä, eikä muutoksen merkitystä kunnan viestinnässä ole laajasti selvitetty tai tutkittu. Kokousasiakirjat ovat olleet saatavilla kuntien verkkosivuilla jo parikymmentä vuotta, mutta päätöksistä tiedottaminen ei-perinteisesti esimerkiksi sosiaalisessa mediassa on melko tuore asia. Verkkoviestinnän kehitystyö on ylipäätään julkisella alalla keskittynyt enemmän tekniseen käytettävyyteen ja käyttöliittymäsuunnitteluun kuin kielellis-sisällölliseen uudistamiseen. Myös saavutettavuusdirektiivin kriteereissä painottuu enemmän tekninen kuin sisällöllinen käytettävyys.

Tutkimuksessani lähestyn kunnan kokousasiakirjojen käytettävyyttä selvittämällä kokeellisesti, miten kokenut julkisen alan ammattiviestijä hahmottaa niiden käytettävyydspulmia ja miten hän niitä ratkoo muokatessaan tekstiä verkkoon tavalista kuntalaista varten. Millaisia muutoksia kuntatiedottajat tekevät ja miten he kielentävät niitä toimittaessaan tekstiä eri verkkopalveluihin: kaupungin verkkosivuille sekä Twitter- ja Facebook-viesteiksi? Mitä käytettävyydspulmia he tunnistavat kokoustekstissä ja millä tietoisilla tai ei-tietoisilla keinoilla he niitä korjaavat?

Millaiset kieleen liittyvät suositukset ja mallit ohjaavat kokousasiakirjojen laatimista ja millaiset verkkotekstejä?

Kunnan virkatekstien vastaanottoa eikä muokkausta ole juuri kokeellisesti tutkittu. Käyttäjäkokeemusta on jo pitkään painotettu verkkopalvelujen, ohjelmistojen ja laitteiden suunnittelussa, mutta virkatekstien käyttäjien lukukokemuksista on vain vähän tutkimustietoa. Tämänäyttypisen aineiston hankinta ja analysointi on työlästä ja vaatii paitsi tutkijan myös koehenkilöiden vahvaa sitoutumista. Virkatekstien tutkimukseen käyttäjätieto tuo kuitenkin tärkeän vastaanoton näkökulman: kiinnostaaako teksti ja ymmärretäänkö se? Käyttäjätietoa kerään ensisijaisesti ääneenajattelun avulla, joka sekkin on fennistiikassa uudehko menetelmä lähestyä tekstin vastaanoton ja muokkaamisen prosesseja. Tutkimusasetelmani avaa omalta osaltaan virkatekstien käyttäjätietoa ja täyttää näin sekä näkökulmaltaan että menetelmältään aukkoa aiemmassa fennistisessä tutkimuksessa.

Tutkimukseni keskeinen käsite on käytettävyys, jonka avulla tulkitseen tekstien mukauttamista loppukäyttäjänä olevalle kuntalaiselle. Millaisilla tekstin ja kielenkäytön muutoksilla ammattiviestijä koettaa parantaa tekstin käytettävyyttä, kun hän toimittaa asiakirjan verkkotekstiksi ja sosiaalisen median päivitykseksi? Miten hän sanallistaa käytettävyyspulmia ja miten hän korjaa niitä? Noudattaako hän käytännössä virkatekstien tai verkkotekstien kirjoittamisesta annettuja ohjeita tai jotain muuta heuristiikkaa? Useimmiten käytettävyystutkimukset kohdistuvat loppukäyttäjään. Tutkimukseni koehenkilöt, kunnan tiedottajat, ovat toisaalta itse tekstejä työssään hyödyntäviä käyttäjiä ja toisaalta ”loppukäyttäjän eli tavallisen kuntalaisen edustajia”. Tämän ryhmän valitsin koehenkilöiksi, koska halusin käytettävyysongelmien havaitsemisen lisäksi tutkia niiden ratkaisemista. Tämän ryhmän avulla on mahdollista saada esiin ja myös hyödyntää virkatekstien käytettävyyden parantamiseen liittyvää hiljaista tietoa.

Tutkimusmenetelminä ovat kirjoitusprosessin havainnointi, koehenkilöiden ääneenajattelun analyysi sekä lähtö- ja kohdetekstien sisällöllis-lingvistinen vertailu. Koehenkilöt kirjoittavat tutkimusta varten järjestetyssä koetilanteessa lähtötekstinä olevan asiakirjan pohjalta uudet verkkotekstit ja kielentävät luku- ja kirjoitusprosessinsa puheeksi, joka videoidaan sekä litteroidaan tutkimusaineistoksi.

Tavoitteena on selvittää,

- 1) miten koehenkilöt kielentävät tekstin käytettävyyspulmat
- 2) mitkä piirteet erottavat koehenkilöiden verkkotekstit asiakirjatekstistä ja millä keinoilla käytettävyyttä parannetaan
- 3) miten lähtötekstistä muokataan sosiaalisen median päivitys

- 4) miten ammattitiedottajien muokkausstrategiat eroavat toisistaan
- 5) millainen heuristiikkaa tutkimuksen pohjalta voidaan koota.

Käytettävyyden käsitettä on sovellettu eniten tekniikan aloilla. Sieltä se on laajentunut verkkosisältöjen arviointiin ja käännöstieteeseen. Tekstien tutkimuksessa on käytettävyyden sijasta puhuttu tavallisemmin luettavuudesta ja ymmärrettävyydestä, jotka luen tässä tutkimuksessa käytettävyyden osatekijöiksi.

Käytettävyyden kanssa osittain päällekkäisesti on viime aikoina käytetty saavutettavuus-termiä. Se on kielenkäytössä yleistynyt varsinkin Euroopan unionin saavutettavuusdirektiivin vaatiman kansallisen lainsäädännön valmistelun yhteydessä. Saavutettavuuden yhteydessä kuitenkin painotetaan paitsi käyttäjien yhdenvertaista kohtelua myös yleensä enemmän teknistä kuin sisällöllistä käytettävyyttä, vaikka kriteerien joukossa ymmärrettävyys onkin mainittu. Direktiivin 4. artiklassa todetaan: ”Jäsenvaltioiden on varmistettava, että julkisen sektorin elimet toteuttavat tarvittavat toimenpiteet parantaakseen verkkosivustojensa ja mobiilisovellustensa saavutettavuutta tekemällä niistä havaittavia, hallittavia, ymmärrettäviä ja toimintavarmoja.” (EU 2016/2102)

1.2 Tutkimuksen aineisto

Tutkimuksen pääaineisto koostuu lähtötekstistä, kymmenen koehenkilön sen pohjalta kirjoittamista teksteistä sekä koehenkilöiden ääneenajatteluista.

Lähtötekstinä on kaupunginhallituksen pöytäkirjan palvelumallia käsittelevä pykälä. Lähtötekstiä pidän institutionaalisenä tuotoksena enkä yksityisen kirjoittajan hengentuotteena (vrt. esim. Kankaanpää 2006: 43). Koetilanteessa osallistujat tuottavat lähtötekstin pohjalta verkkotekstin, Facebook-päivityksen ja Twitter-viestin. Nämä kirjoitukset muodostavat lähtötekstiin vertailtavan tekstiaineiston; koehenkilöiden tekstejä ei vertailla arvottavasti toisiinsa. Toinen keskeinen aineisto koostuu koehenkilöiden ääneenajattelun tallenteista. Muokatessaan tekstiä koehenkilöt kielentävät luku- ja kirjoitustyötään selittämällä työskentelyn aikana ajatteluaan ja toimintaansa. Nämä ääneenajattelut videoidaan dvd-levyille, joista puhe litteroidaan. Litteroinnit muodostavat aineiston toisen keskeisen osan.

Tekstit ja litteroinnit ovat tutkimuksen tärkeimmät aineistot. Näitä tukevat lisäksi videotallenteet sekä omat muistiinpanoni koetilanteista ja niitä seuraavista lyhyistä haastatteluista. Lisäaineistona käytän wikiin tallentuneita tekstien väliversioita ja koehenkilöiden käyttämiä tulosteita sekä niihin tehtyjä merkintöjä.

Aineisto on koottu kymmenessä koetilanteessa kymmeneltä koehenkilöltä. Koehenkilöt toimivat Tampereen ja Espoon kaupungin tiedotustehtävissä, ja he ovat kokeneita kuntaviestijöitä. Heidät on valittu viestintäyksiköiden ehdotusten perusteella, ja he ovat vapaaehtoisesti osallistuneet tutkimukseen. Jokaiselle koehenkilölle on järjestetty kahden tunnin koetilanne kunkin omalla työpaikalla.

Aineistojen käyttöluvassa on sitouduttu koehenkilöiden anonymiteettiin. Tästä syystä ääneenajatteluja ja tekstejä ei ole lisätty tutkimuksen liitteeksi. Aineistot kuitenkin esitellään perusteellisesti analyysin yhteydessä. Tutkimuslupa koskee käyttöä vain tässä tutkimuksessa. Kirjallisten aineistojen arkistoinnista ja myöhemmästä tutkimuskäytöstä sovitaan erikseen koehenkilöiden kanssa. Koehenkilöiden päätöksen mukaan aineistot joko arkistoidaan tai hävitetään puoli vuotta väitöskirjan hyväksymisen jälkeen.

1.3 Tutkimuksen menetelmät

Hyödynnän tutkimuksessani käytettävyydestauksen, tekstintutkimuksen ja lingvistisen analyysin menetelmiä. Perustavana lähtökohtana on käytettävyyden tutkimus, joka puolestaan pohjautuu ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksen tutkimukseen sekä laajemmin yleiseen toiminnan teoriaan (esim. Kaptelinin 1996, Kuutti 1996, Vrazalic 2003).

Käytettävyyden käsite ja testausmenetelmät on liitetty yleensä tietokoneen ohjelmistojen ja verkkopalvelujen käyttöön, ei niinkään tekstien lukemiseen. Tutkimuksessani sovellan kokeellisesti käytettävyydestausta teksteihin ja apuna käytän lingvistiikan sekä tekstintutkimuksen analyysimenetelmiä.

Koasetelmani perustuu käytettävyyden tutkimuksen periaatteisiin, mutta sillä on yhtymäkohtia myös kielentutkimuksessa käytettyihin menetelmiin. Koejärjestely aitoa jäljittelevine työtilanteineen, ääneenajatteluineen ja havainnoiteineen liittyy etnografisen kielentutkimuksen perinteeseen. Ääneenajattelu on menetelmänä lähtöisin kognitiivisen psykologian tutkimuksesta, eikä sitä ole fennistiikassa juurikaan hyödynnetty. Jonkin verran menetelmää on kuitenkin sovellettu esimerkiksi käänöstieteessä. Suomalaisessa käänöstieteen tutkimuksissa sitä ovat käyttäneet Riitta Jääskeläinen ja Sonja Tirkkonen-Condit, jotka ovat tutkineet ammattilaisten ja ei-ammattilaisten käänösstrategioita (Kussmaul & Tirkkonen-Condit 1995: 189, Jääskeläinen 2000: 71). Käytettävyydspannien tunnistamisella ja nimeämisellä ääneenajattelun avulla on joitain yhtymäkohtia myös kansanlingvistiseen lähestymistapaan (Mielikäinen & Palander 2014, Vaattovaara 2009).

Ääneenajattelua käytetään paljon käytettävyystesteissä, ja se on alan asiantuntijoiden mukaan tehokas ja luotettava työkalu. Ääneenajattelulla tavoitetaan parhaimmillaan koehenkilöiden ajattelua ja toiminnan suunnittelua syvällisemmin kuin esimerkiksi haastattelulla. Toiminnan kuvaus on myös autenttisempaa ja paremmin dokumentoivaa kuin jälkeenkäin tehdyssä haastattelussa. (Ks. luku 4.1.) Ääneenajattelu antaa myös ensi käden tietoa siitä, miten koehenkilöt itse nimeävät tekstiin liittyviä kielenpiirteitä ja käytettävyysepulmia. Käytännössä ääneenajatteluja tutkin ensisijaisesti niiden litterointien perusteella sisällönanalyysin keinoin.

Käytettävyysepulmien luokittelun ja ääneenajattelujen litteroinnin analyysin taustalla ovat ensisijaisesti ISO-standardin käytettävyyden kriteerit ja toissijaisesti Jakob Nielsenin käytettävyyden heuristiikka; kriteerit ovat osittain päällekkäisiä (ISO 9241-11, 1998, Nielsen 1994a). Muunnan ISO-standardin kolme käytettävyydekriteeriä tekstin käytettävyyden arviointiin soveltuviksi: lukunopeudeksi, ymmärrettävyydeksi ja lukukokemuksen miellyttävyydeksi. Lukunopeutta ja ymmärrettävyyttä on mitattu Nielseninkin verkkoteksteihin liittyvissä tutkimuksissa ja samoin myös aiemmissa luettavuustutkimuksissa (esim. Wiio 1968), mutta lukukokemuksen miellyttävyys on ollut harvoin mukana painoarvoltaan yhtäläisenä edellisten kanssa. Miellyttävyyttä lähellä ovat kuitenkin sellaiset yleiset ilmaukset kuin lukemismotivaatio ja kiinnostuksen herättäminen, joihin ohjeistetaan kirjoittajia, lukutaidon opettajia ja selkomukauttajia. Luokittelun koehenkilöiden ääneenajatteluisaan nimeämät käytettävyysepulmat näihin kolmeen luokkaan. Kun luokittelu tehdään vapaan puheen pohjalta ja nimeämiset vaihtelevat, siihen sisältyy tulkintaa. Jos olisi käytetty lomakkeita, nimeäminen olisi ollut yhtenäistä mutta ei omaehtoista.

Käytettävyysepulmien ratkaisuja analysoin tutkimalla, miten koehenkilöiden kirjoittamat kohdetekstit eroavat lähtötekstistä. Lähtötekstin ja kohdetekstien analyysissä nojaudun Vijay Bhatian (2004) malliin tekstilaji- ja rekisteripiirteiden suhteesta. Käytännön työkaluna muokkauksien analyysissä sovellan Lester Faigleyn ja Stephen Witten (1981, 1984) muokkaustekojen taksonomiaa, jonka avulla luokittelun lähtötekstin ja kohdetekstien sisällöllis-kielellisiä muutoksia. Muokkausten analysointi on osoittautunut aiemmissä tutkimuksissa mutkikkaaksi ja työlääksi. Faigleyn ja Witten mukaan tarvitaan monimetodista tutkimusta, että päästään käsiksi uudelleenkirjoittamisen moniulotteiseen luonteeseen, jota voi lähestyä muokkaamistekojen vaikutuksien tai syiden näkökulmasta. (Faigley & Witte 1981: 400–404, 412.) Tutkimuksessani pyrin yhdistämään muokkaamisen syiden ja vaikutusten selvittämisen käyttämällä etnografista havainnointia yhdessä lingvistisen ja sisällöllisen analyysin kanssa. Faigleyn ja Witten muokkausluokittelua olen mukauttanut aineistooni ja tutkimukseni tavoitteisiin sopivaksi. Käytännössä analysoin muokkausluokittelun avulla yksityiskohteisesti rinnakkain lähtötekstin ja kohdetekstit erot.

Tutkimukseni on laadullinen ja aineisto on pieni, eivätkä numeeriset tulokset ole yleistettävissä. Tarkastelen kuitenkin syntaktisia ja leksikaalisia muutoksia myös määrällisesti ja suhteutan tiedot isommista tekstiaineistoista saatavilla oleviin tilastoihin. Vertailulukuja on saatavilla erilaisista laajoista tekstiaineistoista, myös oman tutkimukseni tekstejä vastaavista virkateksteistä. (Hiidenmaa 2000b, Heikkinen 2000, Kankaanpää 2006.) Luvut kertovat sen, kuinka tyypillisiä lajinsa edustajia lähtöteksti ja kohdeteksti ovat. Toisaalta ne myös paljastavat, ovatko koehenkilöiden muokkausteot tietyissä suhteissa samansuuntaisia, mikä antaa aiheen tarkastella niitä perusteellisemmin.

Ymmärrettävyyden parantamisen keinoja analysoin toisaalta Osmo A. Wiion (1968, 1973) luettavuustutkimuksen ja toisaalta Britt-Louise Gunnarssonin (1982) lakitekstien ymmärrettävyyttä käsittelevän tutkimuksen valossa. Yksityiskohtaisessa lingvistisessä analyysissä käytän soveltaen Kankaanpään, Piehlin ja Räsänen (2012) luokittelua suomenkielisen lakitekstin ymmärtämistä parantavista muutoksista. Kaikki kolme analyysimallia avaavat ymmärrettävyyttä eri näkökulmista.

Sosiaalisen median päivitysten analyysissä käytän apuna artikkelissani Kaupunki Twitterissä (Suominen 2018) tekemääni päivitysten luokittelua. Ymmärrettävyyttä ja vuorovaikutteisuutta arvioin lausetyyppien, sanaston ja persoonamuotojen avulla.

Verkkotekstien heuristiikkaa pyrin täsmentämään ensinnäkin vertailemalla virkatekstien ja verkkotekstien kirjoittamisesta julkaistuja ohjeistoja. Toiseksi analysoin, kuinka ohjeet vastaavat koehenkilöiden havaitsemia ja korjaamia käytettävyysspulmia. Tulosten pohjalta hahmottelen kunnan verkkoteksteille kohdennetun heuristiikan.

1.4 Tutkimuksen kulku

Tutkimusraportissani on johdannon jälkeen katsaus virkatekstien ja käytettävyyden tutkimukseen sekä keskeisiin käsitteisiin. Sen jälkeen täsmennän oman tutkimukseni kysymykset, koeasetelman ja aineistot. Analyysiosassa käsittelen ensin koehenkilöiden havaitsemia käytettävyysoongelmia, sitten lähtötekstin sekä koehenkilöiden tuottamien verkkotekstien eroja ja tämän jälkeen koehenkilöiden muokkausstrategioita. Lopuksi vastaan tutkimuskysymyksiin yksilöidysti ja hahmottelen tulosten pohjalta kuntaviestijän heuristiikkaa. Päätösluvussa pohdin tutkimuksen, tulosten ja virkatekstien käytettävyyden yhteiskunnallista merkitystä sekä käytettävyyšnäkökulman käyttökelpoisuutta tekstintutkimuksessa.

Luvuittain tämä tutkimusraportti etenee seuraavasti:

Luvussa 2 käsittelen kunnan kokousasiakirjojen kontekstia (2.1), tekstilajia ja intertekstuaalisuutta (2.2). Teen katsauksen kysymyksenasetteluni kannalta kiinnostaviin virkatekstien tutkimuksiin (2.3) ja virkatekstien ohjeistoihin (2.4). Alaluvussa 2.5 käsittelen virkatekstien siirtymistä verkkoon ja alaluvussa 2.6 sosiaalisen median käyttöönnottoa kunnissa.

Luvussa 3 tarkastelen käytettävyyden käsitettä (3.1) ja mittareita (3.2). Alaluvussa 3.3 rinnastan käyttäjakeskeisen kirjoittamisen käyttäjakeskeiseen suunnitteluun ja kääntämiseen. Alaluvussa 3.4 käsittelen verkkokirjoittamisen heuristiikkoja ja vertaan niitä virkatekstejä koskeviin ohjeistoihin. Alaluku 3.5 esittelee verkkotekstien käytettävyyttä ja lukemista koskevia tutkimuksia.

Luvussa 4 kerron tutkimukseni tiedonkeruusta (4.1), yksilöin tutkimuskysymykset (4.2) ja kuvaan koejärjestelyn (4.3). Lisäksi esittelen koehenkilöt ja kokeen lähtötekstin sekä valotan valintojen prosessia sekä kriteereitä (4.3 ja 4.4). Luvun lopuksi kerron koetilanteen pilotoinnista, sen vaikutuksesta koejärjestelyihin ja aineiston keräämisestä Tampereen ja Espoon kaupungeissa vuosina 2014–2016 (4.5).

Luvussa 5 analysoin koehenkilöiden tunnistamia käytettävyydypulmia heidän ääneenajattelujensa perusteella. Analyysi perustuu ääneenajattelujen litterointeihin (näistä tarkemmin luvussa 5.1), ja tukena ovat lisäksi videotallenteet sekä muistiinpanoni koetilanteesta sekä sitä seuranneesta haastattelusta. Käytettävyydypulmat jaotellen määrittelemiini tekstin käytettävyydyskriteerien pää- ja alaluokkiin (5.2). Luvussa 5.3 kokoan koehenkilöiden havaitsemat käytettävyydypulmat ja niiden määrät taulukkoon.

Luvussa 6 lähestyn lähtötekstin ja kohdetekstien eroja määrällisesti. Ensin tarkastelen koko tekstin muutoksia ja sen jälkeen virke-, lause- ja sanatason eroja. Tarkastelun kohteena on tekstin pituus (6.1), poistojen kohdistuminen (6.2) ja esittämisyjärjestys (6.3). Luvun loppuosassa analysoin lauseiden (6.4) ja sanaluokkien (6.5) muutoksia: pää- ja sivulauseiden suhdetta, muutoksia lause- ja virkepituuksissa sekä verbien ja substantiivien osuuksissa.

Luvussa 7 erittelen sisällöllis-kielellisesti lähtötekstin eniten hyödynnetyn osan muotoilua kohdeteksteissä. Ensimmäisessä alaluvussa esittelen muokkaustekojen luokittelun (7.1). Alaluvuissa 7.1–7.5 vertaan lause lauseelta lähtötekstin ja kohdetekstien tekstijaksoja toisiinsa. Luvussa 7.6 kuvaan kohdetekstien muokkaustekojen tyyppisiä ja luvussa 7.7 yksilöin lähtötekstin kohdeteksteissä säilytetyt osuudet. Viimeisessä alaluvussa 7.8 tiivistän, millaiset tekstinosat siirtyvät tyypillisimmin lähtötekstistä kohdeteksteihin.

Luvussa 8 keskityn käytettävyyden osatekijöistä ymmärrettävyyteen. Pohdin luettavuuden ja ymmärrettävyyden suhdetta toisiinsa ja arvioin koehenkilöiden tekemiä muutoksia ensin luettavuuden (8.1), sitten ymmärrettävyyden kannalta (8.2). Luvussa

83 analysoin tarkemmin koehenkilöiden ymmärrettävyyden parantamiseksi tekemiä sana- ja lausetason muutoksia.

Luku 9 käsittelee koehenkilöiden erilaisia muokkausstrategioita. Sisällöllis-kielellisten piirteiden perusteella luokittelen koehenkilöiden käyttämiä muokkausstrategioita (9.1–9.4) ja vertaan näitä strategioita toisiinsa (9.5).

Luvussa 10 tarkastelen koehenkilöiden tekemiä sosiaalisen median päivityksiä. Analysoin Facebook-päivityksien (10.1) ja tviittien (10.2) rakennetta, sanastoa, lause-tyyppejä, vaikeutta ja vuorovaikutteisuutta (10.3). Alaluvussa 10.4 tarkastelen, mitkä lähtötekstin osat ovat siirtyneet sosiaalisen median päivityksiin.

Luvussa 11 vastaan yksilöidysti johdannossa esittämiini tutkimuskysymyksiin analyyssini tulosten perusteella (11.1–11.5).

Luvussa 12 hahmottelen tutkimustulosten perusteella kuntaviestijän heuristiikkaa. Alaluvussa 12.1 teen ehdotuksen kunnan verkkotekstien ja luvussa 12.2 sosiaalisen median päivitysten tarkastuslistaksi.

Luvussa 13 arvioin tutkimukseni luotettavuutta ja tuloksia. Sovellan tuloksia myös laajemmin julkisen alan tekstiympäristöön. Koska kyse on yhteiskunnallisesti merkittävistä teksteistä, pohdin muutosten tarvetta ja vaikutuksia.

2. VIRKATEKSTI

Tutkimukseni koskee yhteiskunnallisesti tärkeitä virkatekstejä, ja sen tavoitteena on ratkaista konkreettinen viranomaisten kielenkäyttöä ja kirjallista viestintää koskeva ongelma. Virkateksteiksi määrittelen viranomaisten virka-asioiden hoitamiseksi kirjoittamat tekstit. *Virkateksti*-sanaa ei ole Kielitoimiston sanakirjassa (2012), mutta *virkakieli* määritellään seuraavasti: virka-asioissa käytettävä kieli; viranomaisten käyttämä (kirjoitettu) kieli, hallinnon kieli (s.v. virkakieli).

Käytän tutkimuksessa erilaisista virkateksteistä nimityksiä seuraavasti:

<i>virkkateksti</i>	yleisnimitys viranomaisen kirjoittamille teksteille
<i>viranomaisteksti</i>	yleisnimitys viranomaisen kirjoittamille teksteille
<i>kuntateksti</i>	yleisnimitys kuntahallinnon teksteille
<i>hallintoteksti</i>	yleisnimitys julkishallinnon teksteille
<i>esityslista</i>	kokouksessa käsiteltävien asioiden luettelo, joka välittää asioiden valmistelun tulokset (vrt. Harjula 2004: 18)
<i>pöytäkirja</i>	kokouksen olennaisista asioista määrämuotoon laadittu selostus (vrt. Kielitoimiston sanakirja 2012: s.v. pöytäkirja)
<i>valmisteluteksti</i>	asian valmistelun selostus ja päätösehdotus esityslistassa ja pöytäkirjassa
<i>kokousasiakirjat</i>	(myös <i>päätösasiakirjat</i>) esityslista ja pöytäkirja.

Selvennyksenä on vielä syytä todeta, että esityslistan yksittäiset asiakohdat sisältävät otsikon, selostusosan ja päätösehdotuksen. Nämä esityslistan tekstiosat siirtyvät sellaisenaan pöytäkirjaan, joten esityslistan ja pöytäkirjan tekstit ovat suurelta osin yhteneväiset, vaikka pöytäkirjaan lisätään asiankäsitteilyyn ja päätökseen liittyvät tiedot. Selostusosaa voidaan siis käsitellä joko esityslista- tai pöytäkirjatekstinä. (Vrt. esim. Harjula 2004.)

Virkateksteistä tutkimuskohteekseni täsmennän kunnan esityslista- ja pöytäkirjatekstit, jotka ovat julkishallinnon päätöksenteon ytimessä. Niiden kautta välittyy viestimille ja kuntalaisille tieto päätettävistä asioista, niiden taustoista ja valtuutettujen toiminnasta päätöksenteossa. Tekstit ovat myös itse päättäjille tärkeä tiedonlähde ja kannanmuodostuksen apuväline, sillä käsiteltävät asiat edustavat monia sisällönaloja,

joita kaikkia ei voi olettaa valtuutettujen hallitsevan. Hallinnon tekstilajit ja menettelytavat eivät myöskään ole itsestään selvästi tuttuja nelivuotiskaudeksi valittaville valtuutetuille, joiden koulutus ja työkokemus eivät välttämättä liity kunnallishallintoon. Kaikkien ryhmien relevanttia osallistumista tukevat helppokäyttöiset ymmärrettävät, nopeasti luettavat ja miellyttävät päätösasiakirjat.

Virkatekstien – samoin kuin ohjelmien ja laitteiden – käytettävyys on sidoksissa siihen, missä ympäristössä niitä käytetään. Siksi käyttäjäkeskeisessä lähestymistavassa on tärkeää analysoida käyttäjäryhmät, käyttötilanteet ja tarpeet. Kunnan päätösasiakirjojen ensisijaisena käyttäjäryhmänä ovat päätöksiä tekevät luottamushenkilöt ja päätöksiä valmistelevat sekä täytäntöön panevat viranhaltijat. Kuntalaiset muodostavat toissijaisen vastaanottajaryhmän, jonka merkitys lukijoina on kasvanut avoimen verkkojulkaisemisen myötä. Asiakirjojen parantunut saatavuus ja valtuuston kokousten suoratoiston lisääntyminen antavat kuntalaisille entistä paremmat mahdollisuudet seurata päätöksentekoa ja edustajiensa toimintaa, mikä vahvistaa demokratian toteutumista.

2.1 Kokousasiakirjojen konteksti

Konteksti on Tieteen termipankin mukaan *kielellinen ympäristö, käyttöyhteys, tilanneyhteys tai kulttuurinen tausta, joka vaikuttaa tulkintaan*. Kielellistä ilmausta voi tarkastella esimerkiksi tekstikontekstissa, ajan ja paikan kontekstissa tai vuorovaikutuskontekstissa. Konteksti puolestaan määritellään kapeammin ’tekstiyhteydeksi’, jossa kielenainesta tarkastellaan osana ympäröivää tekstiä. (Tieteen termipankki s.v. Kielitiede: konteksti.) Konteksti voi siis liittyä teksti- tai lauseyhteyteen mutta myös laajempaan kulttuuriympäristöön: puhutaan tekstin sisäisestä ja ulkoisesta kontekstista. Tekstin ulkoinenkin ympäristö voidaan jakaa makro- ja mikrokontekstiin, joista edellinen viittaa instituutioon ja organisaatioon, jälkimmäinen ajankohtaan, osallistujiin ja paikkaan. Kielitieteessä konteksti kuitenkin yleensä kuvaa ulkoista ympäristöä, ja konteksti on varattu ”lähikontekstille” eli tekstin sisäiselle ympäristölle. (Heikkinen 2012a: 88–93.)

Mitkä kaikki kontekstitekijät pitäisi ottaa huomioon tässä tutkimuksessa? Konteksti osoittautuu monikerroksiseksi ja laaja-alaiseksi käsitteeksi. Esimerkiksi diskurssintutkimuksessa sillä tarkoitetaan kaikkia niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat merkityksen muodostumiseen. Tutkimuksessa täytyy siksi tehdä valintoja siitä, mitä konteksteja korostetaan ja missä laajuudessa esimerkiksi institutionaaliset ja yhteiskunnalliset kontekstit otetaan tarkasteluun. Yhteiskunnallinen konteksti on osa

makrotasoa ja sosiaalinen tilannekonteksti kielenkäytön mikrotasoa. (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 30–32.)

Kunnan päätösasiakirjojen konteksti on kokous ja laajasti ottaen koko kunnallis-hallinnon päätöksenteko. Kunnan päätöksenteko taas perustuu toisiin teksteihin eli lainsäädäntöön ja kunnan hallintosäätöön; tärkeitä säädöksiä ovat perustuslain 2. pykälän oikeusvaltioperiaate ja 21. pykälän oikeus hyvään hallintoon ja kuntalain 50. pykälän hallintosäätöä koskevat määräykset. Kuntalaissa säädetään valtuustoasioi-den valmistelusta, valtuuston kokoontumisesta, asioiden käsiteltäväksi ottamisesta, päätösvaltaisuudesta, päätösten laillisuuden valvonnasta, valtuuston kokousten julki-suudesta, äänestyksestä, esteellisyydestä ja pöytäkirjasta. Kuntalain mukaan kunnan päätösvaltaa käyttää valtuusto, ja sille asiat valmisteleo kunnanhallitus.

Kunnan päätöksentekomenettely perustuu ja on tiukasti sidoksissa lakiin. Esitys-listat, pöytäkirjat ja niiden yksittäiset päätöspykälät ovat kytköksissä lakiteksteihin, ja lakien sekä muiden juridisten tekstien vaikutus heijastuu monin tavoin päätösasiakir-joihin. Oikeusvarmuuden takia juridisissa teksteissä yleensä suositaan kiinteitä muo-toja, sanatarkkoja siteerauksia ja toistuvia malleja. Päätöksiä voi oikeuslingvisti Heikki Mattilan mukaan pitää muita asiakirjoja selvemmin peircelandisinä kielitekoina, mihin havainnollisesti viittaa myös latinan sanan *instrumentum* kaksoismerkitys: ’vä-line, keino’ ja toisaalta myös ’asiakirja’. Tekstin kaavamainen muoto toimii kieliteon varmentajana ja mahdollistaa oikeustoimen tunnistamisen. (Mattila 2017: 52–53, 86, 117.) Kuitenkaan esimerkiksi kuntalaissa ei anneta mitään yksityiskohtaisia määräyk-siä pöytäkirjan muodosta ja esitystavasta vaan ainoastaan todetaan yksikantaan pykä-lässä 107: ”Toimielimen päätöksistä pidetään pöytäkirjaa.”

Kaikki oikeudelliset asiakirjat pyritään laatimaan aukottomiksi, niin että niissä tu-levat otetuksi huomioon mahdolliset ehdot ja poikkeukset, mikä käytännössä johtaa pitkään monipolviseen tekstiin. Tämä oikeustekstien polveileva esitystapa leimaa usein myös esityslistojen ja pöytäkirjojen selostusosaa, vaikka se voi käsitellä mitä tahansa sisällönaluetta taloudesta opetukseen tai maankäyttöön. Kielenkäyttöä ei ke-vennä se, että selostuksessa siteeratut lait itsessään saattavat olla iältäään ja kielimuo-doltaan vanhoja. Niin kuin Mattila toteaa, arkaaisesta ja juhlavasta kielenkäytöstä ei myöskään ole yritetty aktiivisesti päästä eroon, vaan sillä halutaan korostaa lain ja siihen perustuvan hallinnon arvovaltaa. Muoto tuo arvokkuutta ja edistää ihmisten sitoutumista oikeustoimiin ja päätöksiin. (Mattila 2017: 52–53, 150–154, 159–161.) Oikeuskielestä kulkeutuneita vakuuttavuutta lisääviä ei-sisällöllisiä ominaisuuksia hyödynnetään tietoisesti ja ei-tietoisesti hallintoteksteissä, vaikka nämä piirteet ovat usein ristiriidassa tekstin käytettävyyden kanssa.

Yksittäisen päätöspykälän kotekstiksi hahmottuvat esityslistan ja pöytäkirjan muut pykälät sekä itse esityslista ja pöytäkirja kokonaisuutena. Esityslistan pykälät

välittävät kunkin asiakohdan valmistelun tulokset päättäjille päätöksenteon tueksi. Listatekstin pykälät koostuvat otsikosta, selostuksesta ja päätösehdotuksesta. Selostuksessa tiivistetään asian valmistelun tulokset: vireilletulo, aiempi käsittely, aiemmat ratkaisukäytännöt, lait ja hallintosäännön määräykset, talousarvio, ratkaisuvaihtoehdot ja niiden vaikutukset. Kokouksessa päätöksen suullisesti esittelevä viranhaltija viittaa listatekstin selostusosan perusteluihin esittelypuheessaan. Kirjallisen selostuksen ja suullisen esittelyn sekä keskustelun pohjalta toimitellaan päätösasiasta. Päätöksenteon jälkeen listateksti täydennetään pöytäkirjaksi, joka säilyttää ja todentaa päätökset. Listateksti siirtyy sellaisenaan pöytäkirjan vastaavan pykälän osaksi, mutta sen lisäksi pöytäkirjatekstiin kirjataan esteellisydet, ehdotukset, kannatukset, äänestykset, vaalit, päätöksen toteaminen ja eriävät mielipiteet. (Harjula 2004: 17–19, 29–30, Harjula 2017: 21, 25, 35.)

Kuntalakia tarkempia ohjeita toimielimien pöytäkirjoista annetaan hallintosäännöissä. Esimerkiksi Tampereen kaupungin hallintosäännön (2017) pykälässä 141 ohjeistetaan, että toimielimen pöytäkirjaan tulee merkitä seuraavat asiat.

1) Järjestäytymistietoina

- toimielimen nimi
- käytetty päätöksentekotapa
- kokouksen alkamis- ja päättymisaika sekä keskeytykset
- kokouspaikka
- läsnä ja poissa olleet ja missä ominaisuudessa kukin on ollut läsnä
- kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

2) Asian käsittelytietoina

- asiaotsikko
- selostus asiasta
- esittelijän päätösehdotus
- esteellisyys ja perustelut
- tehdyt ehdotukset ja onko niitä kannatettu
- äänestykset: äänestystapa, -järjestys, -esitys, tulos, jäsenen kannanotto
- vaalit: vaalitapa ja vaalin tulos
- asiassa tehty päätös
- eriävä mielipide

3) Muina tietoina

- salassapitomerkinnot
- puheenjohtajan allekirjoitus

- pöytäkirjanpitäjän varmennus
- merkintä pöytäkirjan tarkastuksesta
- merkintä nähtävänä pitämisestä

Esityslistan ja pöytäkirjan asiankäsittelyyn liittyvästä selostusosasta ei anneta ohjeistusta laissa eikä hallintosäännössä. Tampereen kaupungin hallintosääntö (2017) toteaa esityslistasta ja päätösasioiden selostuksesta pykälässä 93 seuraavaa: ”Esityslista, joka sisältää selostuksen käsiteltävistä asioista ja ehdotukset valtuuston päätöksiksi, toimitetaan kokouskutsun yhteydessä, jolleivät erityiset syyt ole esteenä. Esityslista toimitetaan kaikille valtuutetuille ja varavaltuutetuille tallentamalla se heidän saatavilleen tietojärjestelmään. Esityslistat julkaistaan kaupungin verkkosivuilla.” Valmistelija – jonka työstä esittelijä vastaa – voisi siis melko vapaasti päättää selostusosan ja perustelujen muotoilun ja esittämisyjärjestyksen, ilman että laki tai hallintosääntö vaatii siltä määrämuotoa. Käytännössä kuitenkin muotoilua ohjaa entisten pöytäkirjojen selostusosien esitystapa. Tarkempia ohjeita selostusosan sisällöstä ja rakenteesta annetaan joissakin kunnissa valmistelijan ohjeissa, ja Helsingin kaupunki on parhaillaan laatimassa erityistä Valmistelutekstien kirjoittamisen opasta, joka lähestyy sisältöä ja esittämisyjärjestystä yksityiskohtaisemmin juuri tekstinlaadinnan näkökulmasta (tulos 2019).

Kunnallishallinnossa esityslista ja pöytäkirja jaettiin aina 2000-luvulle asti nidottuna paperinippuna, siten että jokainen pykälä oli omana sivunaan tai sivukokonaisuutenaan. Lukijaksi hahmottui ensisijaisesti luottamushenkilö kokoukseen valmistautumassa tai kokoustilanteessa ja viranhaltija työtehtävissä joko oman työpöytänsä ääressä tai kokouksessa. Kuntalain mukaan pöytäkirjaa oli silloin ja on edelleen myös pidettävä julkisesti nähtävillä, niin että kuntalaisilla on mahdollisuus siihen tutustua. Tästä tiedoksi saamisesta alkaa myös kuntalaisten oikaisuvaatimus- ja valitusaika (Harjula 2004: 30, Harjula 2017: 36). Käytännössä aiemmin kunnan ilmoitustaululla ilmoitettiin ”nähtävänä pitäminen” paikka, jossa kuntalaisten oli sitä erikseen käytävä lukemassa. Saavutettavuutta ei näin ollen voinut pitää hyvänä, vaan päätösasiakirjoihin tutustuminen vaati kuntalaiselta erityistä aktiivisuutta.

Kun esityslistat ja pöytäkirjat alettiin 1990-luvulla julkaista kuntien julkisilla verkkosivuilla, saavutettavuus parani ja samalla niiden konteksti muuttui. Päätösasiakirjat kontekstoituivat osaksi kunnan verkkosivustoa. Niiden kohderyhmä laajeni, tiedotettava merkitys lisääntyi, ja lukutilanne etäännytti kokouks kontekstista. Käytettävyyden kannalta käyttökontekstia on pidetty merkittävänä. Laite voi esimerkiksi olla helppokäyttöinen toimiston pöydällä mutta huono vaikkapa autolla ajaessa; samoin teksti

voi olla helppo lukea paperilta mutta vaikea kännykän näytöltä. Käyttötilanteeseen liittyy useita erilaisia osatekijöitä: käyttöympäristön lisäksi muun muassa vuorovaikutuksen kokonaisrakenne ja tekstin rooli siinä. Kun kokousasiakirjat tulivat osaksi verkkosivustoa, tekstit muuttuivat itsenäisemmiksi ja vuorovaikutus uuden yleisön kanssa on yksinomaan kirjallista.

Kokousasiakirjojen fyysinen saavutettavuus – se kuinka helposti käyttäjät tavoittavat asiakirjat – kuitenkin parani huomattavasti siihen verrattuna, että ne aiemmin olivat nähtävillä kunnanvirastossa ilmoitustaululla mainitussa paikassa, yleensä jossain kunnantalon toimistohuoneessa. Kuntalaisetkin saattoivat nyt oman työpöytänsä ääressä tai kotisohvallaan lukea tulevien kokousten asiat ja menneiden päätökset. Verkkojulkaisemisen vaikutus päätössiakirjojen vastaanottoon on kuitenkin jäänyt vähälle huomiolle. Asiakirjat muuttuivat osaksi kunnan verkkosisältöä, ja niiden sekä uusien lukijoiden kytkös kokoustilanteeseen kävi löyhemmäksi. Huolimatta tästä kontekstin ja lukualustan muutoksesta esityslistojen ja pöytäkirjojen formaatti on pysynyt samanlaisena kuin paperiaikana: näytöltä luetaan lähes kaikissa kunnissa täsmälleen aiemman paperiversion näköisiä ja rakenteisia Word- tai pdf-dokumentteja.

Kuntalaisten päätöstekstien lukutilannetta ei ole yksilöidysti selvitetty, mutta useat kunnat tekevät vuosittain verkkosivujen käyttäjille yleisen kyselyn verkkosivujen selaamiseen käytetyistä laitteista sekä käyttötavoista ja kokemuksista. Kyselyn tuloksista saa suuntaa antavaa yleisluontoista kuvaa käyttötavoista. Esimerkiksi Tampereella vuonna 2016 (vastaajia 1199) ylivoimaisesti eniten sivuja selailtiin kannettavalla tai pöytätietokoneella (87 %), toiseksi eniten niitä käytettiin älypuhelimilla (32 %) ja kolmanneksi eniten tableteilla (26 %). Tuloksiin vaikuttaa todennäköisesti se, että suurin vastaajaryhmä olivat eläkeläiset (23 % vastaajista) ja vastaajien sukupuolijakauma oli varsin naispainotteinen (63 % naisia, 37 % miehiä). Yksityiskohtana tuloksista voi mainita myös sen, että vain 7 prosenttia kävijöistä oli tullut kunnan sivuille esityslistojen tai pöytäkirjojen takia. Tuoreemmissa vuoden 2017 tuloksissa ei ollut ratkaisevaa eroa edelliseen vuoteen, paitsi että eläkeläisten osuus vastaajista oli entisestään kasvanut (Suomen Online-tutkimus Oy 2016: 1, 18, 21–22; Suomen Online-tutkimus Oy 2017.) Vastaavantuoppinen verkkokysely olisi mahdollista kohdistaa myös päätössiakirjoihin, jolloin saataisiin tietoa tarkemmin juuri niiden käyttökokemuksesta.

Myös muiden kuntien vastaavien verkkokyselyjen tulokset osoittavat samansuuntaisesti, että verkkosivuja luetaan edelleen ensi sijassa pöytätietokoneiden ja kannettavien ruudulta, mutta älykännykän käyttö on yleistymässä. Kyselyihin vastaavat

yleensä aktiivisimmin vanhemmat ikäryhmät, joten nuorten suosimien kännyköiden osuus ei välttämättä vastaa todellisuutta verkkokyselyjen tuloksissa. Toisaalta laitevalintaan saattaa vaikuttaa myös se, että vaikeiden (virka)tekstien lukeminen näytöltä lienee edelleen hiukan hitaampaa kuin paperilta lukeminen (ks. luku 3.5). Lukemisen ja tiedonkäsittelyn tapaan laitteella saattaa myös olla edelleen vaikutuksia, mutta tähän viittaavat tulokset kaipaavat täsmentymistä.

Millainen on päätösasiakirjojen käyttöliittymä kuntien sivustoilla? Kuvasta 1 käy ilmi, millaisen näkymän kokousasiakirjoja etsivä lukija kohtasi tämän tutkimuksen koetilanteen aikaan Tampereen kaupungin sivuilla. Kuvan KTweb ei ole enää Tampereella käytössä, sillä kaupunki siirtyi uuteen Selma-järjestelmään vuonna 2016. Tutkimuksen aikaan käytössä olleen KTwebin etusivun valikosta reitti päätösasiakirjoihin etenee seuraavien linkkien kautta: Hallinto ja talous > Päätöksenteko > Esityslista- ja pöytäkirjahaku.

The screenshot shows the 'KTweb-julkaisu' search interface. At the top left is the logo and the text 'KTweb-julkaisu'. Below it is a navigation bar with 'Etusivu'. A main menu contains 'Esityslistat', 'Pöytäkirjat', and 'Ohje'. The 'Esityslistat' section is active. It contains two search forms. The first form, titled 'Kokoukset', allows searching for meeting minutes by 'Toimielin' (Kaupunginhallitus (KH)), 'Kokouspvm' (date), and a search button 'Hae kokoukset'. The second form, titled 'Asiat', allows searching for decisions by 'Toimielin' (Kaupunginhallitus (KH)), 'Hakuteksti' (text), 'Kokouspvm' (date), and 'Diaarinumero' (number). The search results for 'Asiat' show an example: 'esim. TRE/3/2014'.

Kuva 1. Tampereen kaupungin verkkosivuilla pöytäkirjat ja esityslistat haettiin vuoteen 2017 saakka KTwebin käyttöliittymästä.

Kuntatoimisto-järjestelmän kokousasiakirjojen käyttöliittymä on hankala sikäli, että lukijan on ensin ilmoitettava, miltä aikaväliltä asiakirjoja hakee ja mikä on asiakirjan tyyppi. Sen jälkeen avautuu linkkilista haetun aikavälin asiakirjoista.

KTweb-julkaisu		
Etusivu		
Esityslistat Pöytäkirjat Ohje		
Pöytäkirjat		
Kokouksen KH 14.4.2014 13:59 pöytäkirja		
№	Otsikko	Lisät
2	Uusiha ja pöytäkirjan lisäosat	-
154	Kokouksen läsnäolo ja päätösvaltuuden toiminta	-
155	Pöytäkirjan lisäosat	1 kpl
156	Elinvoimajärjestyksen Suomenlahti-yhtiön osakkeen omistajan ja varsinainen ja lisävarsinainen osakkeenomistaja sekä osakkeen ja varsinainen osakkeenomistaja	2 kpl
157	Kaupungin edustajan nimeäminen kuntalautakuntaan	2 kpl
158	Tampereen tulevaisuuden palvelumalli	3 kpl
159	Oskari ja aikavälitalousarvioesitys Tampereen kirkon kirkonmuutoksen ja laajennusvaihtoehtojen esittämiseksi vuoden 2018 loppuun saakka	1 kpl
160	Tampereen kaupungin kehittämissuunnitelman jättäminen	1 kpl
161	Pirkanmaan kansainvälinen vuosi 2014 päätöksiä	-
162	Kaupunginvaltuuston kokouksen järjestäminen 12.9.2014, lauantai ja ruuhkien palvelu ym.	1 kpl
163	Kaupunginvaltuuston kokouksen järjestäminen 25.10.2014, lauantai ja ruuhkien palvelu ym.	1 kpl
164	Euroopan parlamentin valtuutetuksi ja valittuiksi nimitettiin	-
165	Kesäkausi- ja talousarvioesitys kaupungin kassan tilin tilin 2014 päätöksiä	-
166	Kokouksen hallituksen puolesta esittämien lisävarsinainen osakkeenomistajan nimeäminen	-
167	Kokouksen hallituksen puolesta esittämien lisävarsinainen osakkeenomistajan nimeäminen	2 kpl
168	Läsnäolo- ja osakkeenomistajan nimeäminen lisävarsinainen osakkeenomistajan nimeäminen	4 kpl
169	Läsnäolo- ja osakkeenomistajan nimeäminen lisävarsinainen osakkeenomistajan nimeäminen	4 kpl
170	Tampereen kaupungin lausunto lisävarsinainen osakkeenomistajan nimeäminen 2012 lopusta	5 kpl
171	Oskari- ja aikavälitalousarvioesitys Tampereen kirkon kirkonmuutoksen ja laajennusvaihtoehtojen esittämiseksi vuoden 2018 loppuun saakka	5 kpl
172	Auro Oy Patamonon 14:n osakkeen omistajan nimeäminen lisävarsinainen osakkeenomistajan nimeäminen	-
173	Kokouksen puolesta esittämien lisävarsinainen osakkeenomistajan nimeäminen	-
174	Kokouksen puolesta esittämien lisävarsinainen osakkeenomistajan nimeäminen	1 kpl
175	Asemakaava no 3428 /VI/275-12, 275-13 ja 275-14 sekä katualueita, toimintayksiköitä 5.3, Muutakuu 5.3, Kaivakuu 5.3, Ratin korttelin kartoittaminen	13 kpl
176	Kokouksen puolesta esittämien lisävarsinainen osakkeenomistajan nimeäminen	1 kpl
177	Kokouksen puolesta esittämien lisävarsinainen osakkeenomistajan nimeäminen	1 kpl
178	Kokouksen puolesta esittämien lisävarsinainen osakkeenomistajan nimeäminen	1 kpl
179	Valtuutetuksi kaupunkilaisesta suostunut valtuutetun muuttaminen no 3428 osakkeenomistajan nimeäminen - lisävarsinainen osakkeenomistajan nimeäminen Tampereen valtuusto	1 kpl
180	Läsnäolo- ja osakkeenomistajan nimeäminen lisävarsinainen osakkeenomistajan nimeäminen	-
181	Tekijä merkintä	1 kpl
9999	Oskari- ja aikavälitalousarvioesitys	-
Kokouksen lausekkeet		-
Pöytäkirja 14.4.2014		-

Kuva 2. Pöytäkirjan otsikkosivu Tampereen kaupungin verkkosivuilla. Tämän tutkimuksen lähtöteksti on pöytäkirjan pykälä 158.

Kuva 2 havainnollistaa, millaisen näkymän kokousasiakirjojen lukija kohtaa avatesaansa etsimänsä esityslistan tai pöytäkirjan näytölleen. Lukija tulee otsikkosivulle, jossa otsikot muodostavat pitkän linkkilistan. Linkkien takaa pykälätekstit avautuvat pdf-muotoisina. Lukijan on ladattava erikseen koneelleen jokaisen pykälän pdf-tiedosto, eikä hän pysty liikkumaan eteen- ja taakse-painikkeilla verkkotoiminnassa tuttuun tapaan eri pykäläsivujen välillä. Päätösasiakirjojen formaatti ei suosi verkkolukemiseksi tyypillistä silmäilevää tai skannaavaa lukutapaa eikä verkkotoiminnalle tyypillistä navigointia. Päätösten sisällön ennustaminen linkkiotsikoiden perusteella on vaikeaa, koska otsikot ovat usein hankalia ja maallikolle epäinformatiivisia.

Tämän tutkimuksen lähtöteksti on Tampereen kaupunginhallituksen 14.4.2014 pidetyn kokouksen pöytäkirjasta, joka näkyy kuvassa seitsemäntenä otsikkona. Pykälän nimi on Tampereen tulevaisuuden palvelumalli ja sen numero on 158.

Ennen verkkoaikaa useimmat kuntalaiset saivat tietonsa kunnan päätösasioista paikallislehdistä toimittajien muokkaamana, sillä asiakirjojen saavutettavuus oli kuten sanottua huono. Edelleenkin tieto kulkee osalle kuntalaisia lehtien kautta, mutta kunnan omat sähköiset kanavat ovat tulleet koko ajan tärkeämmiksi tiedonlähteiksi. Lehtien levikki on laskenut, kuntaautuusten painoarvo niissä vähenee, ja nuoremmat ikäluokat eivät enää entiseen tapaan tilaa eivätkä lue maksullisia paperilehtiä (ks. esim. Taloustutkimuksen eMedia 2013 -tutkimus). Kuntalaiset ovat näin ollen yhä useammin verkossa vastakkain päätöksenteon raakamateriaalin eli esityslistojen ja pöytäkirjojen kanssa, joita ei toimittaja ole muokkaamassa maallikon tarpeisiin.

Toimituksissa on totuttu yleistajuistamaan julkisen hallinnon vaikeaselkoista kappulakieltä (Saviniemi 2015: 134). Sen sijaan kuntaorganisaation oman viestintähenkilöstön tekstit pysyttelevät tutkimuksen mukaan lähellä alkuperäisten asiakirjojen kielimuotoa (Koskela 2008: 122–123). Julkishallinnon asiakirjojen lukeminen sellaiseenaan on yleensä työlästä maallikolle, joka ei ole tottunut tulkitsemaan niitä kokouskäytäntöjen ja päätöksenteon kontekstissa. Esityslistat ja pöytäkirjat sisältävät jo pelkästään erilaisia koodimerkintöjä ja muutoseikkoja, jotka etäännyttävät ne kuntalaisen kohtaamista arkiteksteistä, esimerkiksi uutisista ja lehtijutuista. Kun toimittajat eivät enää ole välittäjinä ketjussa, kunnan oman viestintähenkilöstön rooli korostuu. Ammattimaisen toimittajan putoaminen viestintäketjusta voi olla tekstin käytettävyyden kannalta hankalaa, mutta toisaalta siitä voi olla kunnan kannalta sisällöllisiä etujakin: kunnan viestintä voi itse valita sisällön painotukset ilman ulkoista portinvartijaa.

Kunnan oman verkkoviestinnän rooli vielä vahvistui vuoden 2015 kuntalain 1.6.2017 voimaan tulleiden viestintää koskevien säädösten myötä. Kunnan ilmoitusten ja viestinnän pääkanavaksi määriteltiin yleinen tietoverkko (kuntalaki 29 §, 108 § ja 109 §). Pykälässä 29 todetaan seuraavasti: ”Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. Kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa.” Pykälässä 108 kerrotaan, että ilmoitukset julkaistaan yleisessä tietoverkossa, ja pykälä 109 luettelee, mitkä kunnan toimintaa koskevat tiedot on julkaistava tietoverkossa. Verkkoviestinnän tulee kuntalain hengen mukaan tukea osallistumista ja demokratiaa. Lisäksi kuntalaki määrää hallintolain 9. pykälän tapaan, että viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä, mikä onkin kuntalaisten merkityksellisen osallistumisen edellytys.

2.2 Kokousasiakirjan tekstilaji ja intertekstuaalisuus

Esityslista ja pöytäkirja ovat helposti tunnistettavia tekstilajeja. Asiakirjoihin merkitään A4-lomakkeen yläreunan tunnistetietoihin selvästi asiakirjan nimi, ja pöytäkirjat sekä esityslistat erottuvat muista teksteistä muutenkin: kokousten ja osallistujien yksilöivistä tiedoista, numeroiduin pykälin kokouskronologiaa noudattavista

tekstijaksoista ja kunkin pykälän tekstin vakiomuotoisesta rakenteesta, joka koostuu selostuksesta, päätösehdotuksesta, päätöksestä, lisätietoja-osasta ja liitteistä. Myös monet sananvalinnat ja ilmaukset ovat vakiintuneita, osa lähes ainoastaan kokousasiakirjoissa esiintyviä. Tunnistettava, muodoltaan vakiintunut tekstilaji muuttuu hitaasti, ja muutoksia usein myös vastustetaan. Käytettävyyden näkökulmasta vastustus on osaltaan aiheellistakin, koska tuttuus yleensä lisää käytettävyyttä. Kokeneet valtuutetut ovat aina osanneet esimerkiksi lukea esityslistaa takaperoisesti: pykälän lopusta katsotaan ensin päätösehdotus ja vasta sitten tekstin alkuosan selostus, sillä päätösehdotus yleensä tiivistää asian ydinsisällön. Toisaalta vakiintunut esitystapa saattaa myös muuttua tekstin sisältöä sekä tavoitetta tärkeämmäksi ja alkaa kantaa itse asiasisältöön kuulumattomia ”liturgisia” merkityksiä (ks. luku 2.1). Usein esimerkiksi oletetaan virheellisesti, että laissa annetaan yksityiskohtaisia määräyksiä esityslistan ja pöytäkirjan esitystavasta, vaikka näin ei olekaan. Asiakirja ei monesta vain tunnu oikealta eikä lailliseltakaan, jos esimerkiksi asiakohdat vain numeroidaan ja pykälämerkki pudotetaan pois.

Tekstien vakiomuotoiluun tukevat myös niiden tuottamiseen käytettävät ohjelmat. Esityslistat ja pöytäkirjat kootaan kunnissa asianhallintajärjestelmillä, joista esimerkiksi Tampereella niin kuin monissa muissakin kunnissa oli tutkimuksen teon aikaan käytössä Triplan Oy:n Kuntatoimisto. Se kattaa asianhallinnan työvaiheista valmistelun, seurannan, julkaisun ja raportoinnin. Esityslistaan ja pöytäkirjaan tulevia asioita hallitaan esityslista-pöytäkirjajärjestelmällä, joka on integroitu asioiden valmisteluun. Kokousasiat siirretään esityslistalle suoraan valmistelusta ilman välivaiheita: valmistelija tuottaa esittelytekstin, ja lista kootaan automaattisesti valmiista tekstijaksoista. LKTweb-julkaisujärjestelmän avulla asiakirjat julkaistaan internetissä tai intranetissä. Ohjelma, siihen tehdyt asetukset sekä mallit yhtenäistävät ja ohjaavat niin hyvässä kuin pahassakin koostamisen tapaa ja tekstin muotoiluja. Tässä toteutuu konkreettisesti Juvosen ym. (2012: 460) huomio siitä, että institutionaalisissa konteksteissa tekstilajit samanaikaisesti rajoittavat ja mahdollistavat ilmaisua. Ohjelmien käyttöön liittyy usein samantyyppisiä uskomuksia kuin tekstien vakiomuotoiluun; ohjelman ajatellaan edellyttävän tiettyä esitysjärjestystä.

Tunnistettava, muodoltaan vakiintunut tekstilaji muuttuu hitaasti, ja muutoksia usein myös vastustetaan. Käytettävyyden näkökulmasta vastustus on osaltaan aiheellistakin, koska tuttuus yleensä lisää käytettävyyttä. Kokeneet valtuutetut ovat aina osanneet esimerkiksi lukea esityslistaa takaperoisesti: pykälän lopusta katsotaan ensin päätösehdotus ja vasta sitten tekstin alkuosan selostus, sillä päätösehdotus yleensä tiivistää asian ydinsisällön. Toisaalta vakiintunut esitystapa saattaa myös muuttua tekstin sisältöä sekä tavoitetta tärkeämmäksi ja alkaa kantaa itse asiasisältöön kuulumattomia ”liturgisia” merkityksiä (ks. luku 2.1). Usein esimerkiksi oletetaan virheellisesti, että laissa annetaan yksityiskohtaisia määräyksiä esityslistan ja pöytäkirjan esitystavasta, vaikka näin ei olekaan. Asiakirja ei monesta vain tunnu oikealta eikä

lailliseltakaan, jos esimerkiksi asiakohdat vain numeroidaan ja pykälämerkki pudotetaan pois.

2.2.1 Tekstilaji, genre ja muita lähikäsitteitä

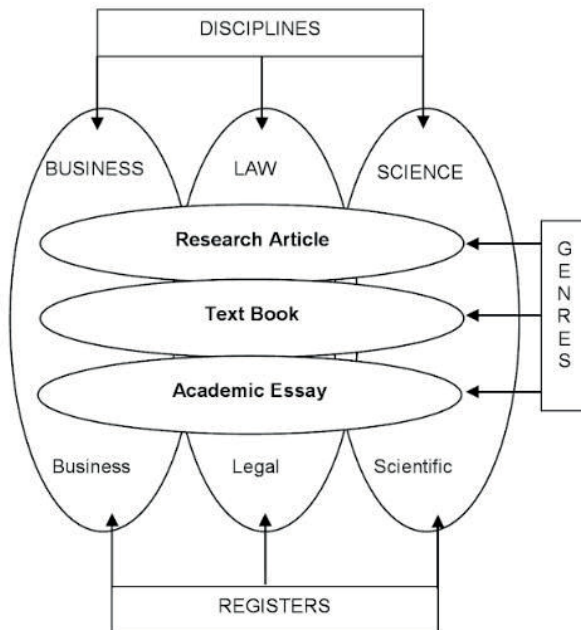
Käsitteitä tekstilaji ja genre käytän tässä tutkimuksessa synonyymeina samaan tapaan kuin esimerkiksi Auli Kulkki-Nieminen väitöskirjassaan. Kulkki-Niemisen mukaan kielellisen viestin kulttuurikonteksti aktualistuu tekstilajeina eli genreinä. Kielenkäyttöä ohjaa kulttuurinen tieto viestintätilanteista ja tekstilajeista. (Kulkki-Nieminen 2010: 52.)

Eräät tutkijat erottavat tekstilajin genrestä, vaikka niiden todetaankin liittyvän läheisesti yhteen. Tekstilaji tarkoittaa esimerkiksi Sari Pietikäisen ja Anne Mäntysen mukaan niitä lingvistisiä aineksia, joista genre koostuu. He katsovat, että genre voidaan katsoa lajikontekstiksi, joka yhdistää tilanteen laajempaan kontekstiin. Genre vaikuttaa siihen, miten paketoimme kielenkäyttömme ja mitä odotamme kielenkäyttöltä. Eri toimialojen genret syntyvät niille vakiintuneista tehtävistä ja toiminnoista. Genre on sosiaalisen ja diskursiivisen toiminnan muoto, joka organisoii kielenkäyttöä ja ilmenee kielellisesti tietyllä tavalla. Genret kertovat, mikä toiminnassa on keskeistä ja millaisia ovat siihen liittyvät vuorovaikutussuhteet. Järjestystä säätelee sosiaalinen toiminta eli se, mitä genrellä tehdään. Institutionaalistunut rakenne antaa kielellisen ja rakenteellisen muodon sosiaaliselle toiminnalle. Suhde on kaksisuuntainen: samoin sosiaalinen toiminta antaa muodon genrelle. (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 82, 91, 94–95, Bhatia 1993: 13, ks. myös Heikkinen & Voutilainen 2012: 19.) Pöytäkirja niin kuin itse kokouksilannekin on hyvin vakiintunut genre. Toisaalta genreihin kohdistuu aina kahdensuuntaisia voimia, ja ne sijoittuvat kivettyneen ja alati muuttuvan jatkumolle (Heikkinen & Voutilainen 2012: 35–37). Pöytäkirja sijoittuu muutosjatkumolla hitaasti muuttuvien genrejen joukkoon.

Genre ja diskurssi ovat keskeisiä käsitteitä Faircloughin diskurssijärjestyksessä, joka käsitteenä kattaa jonkin yhteisön kielellisen toiminnan. Genre liittyy tiettyyn sosiaaliseen käytäntöön ja ilmenee rakenteena, kun taas diskurssi on puhetapa, joka liittyy enemmän kielivalintoihin ja rekisteriin. (Fairclough 1997: 77–78.) Genre kuuluu tietylle diskurssiyhteisölle Faircloughin, Bhatian ja Swalesin mukaan. Genre on tapa hoitaa jokin diskurssiyhteisölle tärkeä tehtävä. Diskurssiyhteisöä yhdistävät yhteiset päämäärät ja sosiaalinen tausta. Diskurssiyhteisön jäsenet jakavat yhteiset tekstitä ja tekstin tehtävää koskevat normit ja odotukset. Yhteisön vanhat jäsenet tuntevat sen keskeiset tekstilajit ja perehdyttävät uudet jäsenet niiden normeihin sekä tuottamisen ja kuluttamisen käytänteisiin. Genren hallitseminen edellyttää sosiaalistumista yhteisöön ja sen toimintatapoihin. Diskurssiyhteisölle kehitty myös oma erityisalan sanastonsa. (Swales 1990: 21–32, 217–227, Fairclough 2010: 40, Bhatia 1993: 13–16,

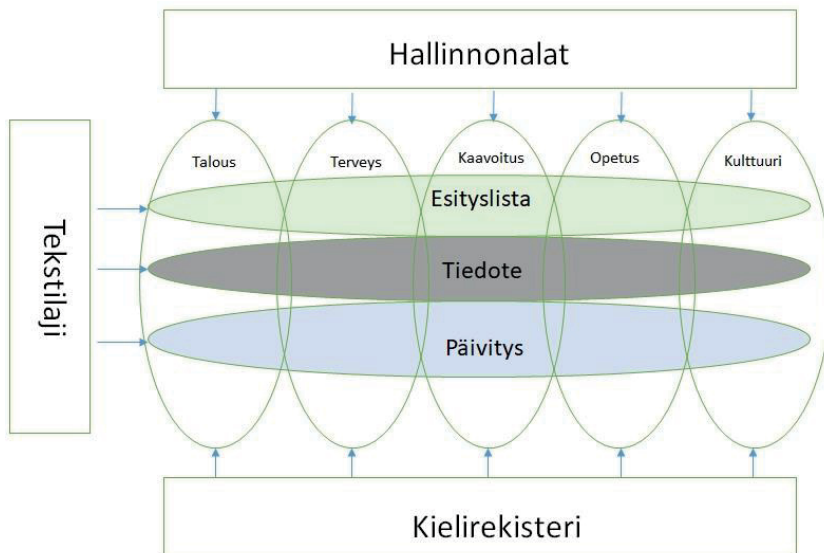
Kalliokoski 2006: 260–262, Heikkinen & Voutilainen 2012: 29, 38.) Kunnan henkilöstö ja erityisesti päätöksentekoon kytkeytyvät toimihenkilöt muodostavat oman diskurssiyhteisönsä, joka on vihkiytynyt päätöksenteon asiakirjojen eli esityslistojen ja pöytäkirjojen tekstilajiin eli genreen. Esimerkiksi Bhatia ei kuitenkaan rajaa lajia varsinaiseksi yhteisön ominaisuudeksi, vaan käyttää käsitettä diskurssikompetenssi. (Bhatia 2004: 142–144, Kalliokoski 2006: 261, Halonen 2012: 708.) Uusi työntekijä sosiaalistuu päätöksenteon diskurssiyhteisöön – ja saavuttaa diskurssikompetenssin – muutaman ensimmäisen työvuoden aikana, minkä aikana hän omaksuu yhteisön tekstikäytännöt niin hyvässä kuin pahassakin.

Miten tekstilaji eli genre vaikuttaa kirjoittajan valintoihin? Alla olevassa kuvassa 3 Bhatia kuvaa genren, tiedonalan ja kielirekisterin suhdetta. Bhatia toteaa, että kaikilla saman genren teksteillä on useita yhteisiä piirteitä, vaikka tiedonala vaihtuu. Esimerkiksi eri alojen oppikirjat lähestyvät aihettaan ja lukijaa samaan tapaan. Ne sisältävät tyypillisesti määritelmiä, luokitteluja ynnä tiivistelmiä, eikä kirjoittajan suhde lukijaan ole tasa-arvoinen, vaan asiantuntijakirjoittaja välittää tietoja ja ei-asiantunteva lukija vastaanottaa niitä. Kukin ala ammentaa kielellisiä aineksia omasta kielirekisteristään, mutta genre määrittää esitystapaan liittyviä valintoja. (Bhatia 2004: 30–34.)



Kuva 3. Rekisterin, genren ja tiedonalan suhde (Bhatia 2004: 31).

Samantyyppisellä kuvalla 4 voi havainnollistaa kunnallishallinnon toimialoja, rekisterejä ja tekstilajeja. Kunnassa on useita toimialoja: taloushallinto, terveydenhuolto, kaavoitus, opetus, kulttuuri ja niin edelleen. Kaikki toimialat noudattelevat toisaalta oman tiedonalansa kielenkäyttöä, toisaalta kirjoittamista ohjaavat kunnan tekstilajien käytännöt. Kuvaan on esimerkinomaisesti poimittu joitain hallinnonaloja ja joitain kunnan tekstilajeja, molempia on luonnollisesti paljon enemmän. Tekstilaji määrittää yhtenäistä esitystapaa eri hallinnonalojen tiedotteille, esityslistoille ja sosiaalisen median päivityksille, mutta sanasto ja monet kielenpiirteet määräytyvät kunkin sisällönalan kielirekisteristä.



Kuva 4. Kunnan hallinnonalat, kielirekisterit ja tekstilajit Bhatiaa (2004: 31) mukailleen.

Rekisterin ja genren käsitteet sekä niiden suhde jäsentyy eri tutkijoilla eri tavoin. Esimerkiksi systeemis-funktionaalisen kielentutkimuksen perustaja M.A.K. Halliday ei käytä genren käsitettä, vaan kuvaa rekisterillä kaikkea tilanteista vaihtelua. Hallidayn mukaan tilanneyhteyteen liittyy kolme rekisterimuuttujaa, jotka kytkeyvät sisältöön, vuorovaikutukseen ja esitystapaan. Rekisterimuuttujista *ala* sisältää sosiaalisen toiminnan tyyppin (esimerkiksi kokouksen, luennon jne.) ja sisällönalan (talous, palvelujen järjestäminen jne.). *Osallistujarooli* liittyy sosiaaliseen suhteeseen (esittelijä ja päättäjä, opettaja ja oppilas jne.) ja puhtaasti kielellisiin rooleihin (puhujaa, kuulijaa jne.). *Esitystapa* viittaa siihen, onko kyse puheesta vai kirjoituksesta, onko pääosa toiminnasta kielellistä vai ei-kielellistä ja onko kieli tavoitteeltaan tiedottavaa, opettavaa vai kuvailevaa. Rekisterimuuttujilla on yhteys Hallidayn määrittelemiin kielen

metafunktioihin: ala liittyy ideationaaliseen, osallistujarooli interpersoonaiseen ja esitystapa tekstuaaliseen funktioon. Yhteys ei kuitenkaan ole suoraviivainen. (Halliday 1978, 1994: 33–35, Voutilainen 2012: 70–71.)

Kielenkäyttöä tutkimalla voidaan oppia yhteiskunnan ja organisaatioiden toimintatavoista. Kokousasiakirjoista voi tutkia, miten ne kuvaavat eri sisältöjä, millaisia osallistujaroleja ja suhteita niissä rakennetaan ja miten toimintaa kielellisesti järjestetään. Kielenkäyttö kytkeytyy sosiaalisiin sekä kulttuurisiin käytäntöihin, ja kieli on todellisuuden kanssa dynaamisessa suhteessa. Se, miten asioita esitetään, vaikuttaa myös siihen, millaisia ne ovat. (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 13, 18, 22, 52.) Miten valmistelija, päättäjä ja kuntalainen näyttäytyvät kokousasiakirjoissa? Valmistelusta vastaavan ja päättäjän roolit ovat tekstissä ja kokouks kontekstissa olemassa, mutta kuntalaisen osallistujarooli ei ole niissä samaan tapaan sisään rakennettuna. Tekstin näkökulmaa valittaessa ratkaistaan, ketkä näyttäytyvät toimijoina ja ketkä toiminnan kohteina (Kalliokoski 1996: 20). Toimijoiden osallisuuden muotoutumiseen vaikuttaa myös se, kuinka varmoina tai välttämättöminä esiteltävät asiat selostuksissa esitetään. Institutionaalisen ja juridisen kielenkäytön ominaispiirteisiin kuuluu, että tekstit kirjoitetaan asiantuntijapositiona ja kuvaus objektivoidaan esimerkiksi passiivilla käytämällä tai osoittamalla asiat jo tapahtuneiksi (Mattila 2017: 25–27).

Tekstilajin eli genren lähikäsitteitä on myös *tekstityyppi* (text type), jolla esimerkiksi Halliday viittaa lähinnä juuri genreen, mutta yleisemmin se on ainakin fennistikassassa vakiintunut tarkoittamaan tekstin tai tekstinosan funktiota. Yksittäinen tekstilajin eli genren edustaja voi sisältää useita tekstityyppejä, joista keskeisiä ovat werlichiläisen luokittelun mukaan deskriptiivinen, narratiivinen, instruktiivinen, argumentoiva ja erittelevä tekstityyppi. Tekstilajit koostuvat useiden tekstityyppien yhdistelmästä, jotka kuitenkin ovat tyypillisiä juuri tietyille genreille. (Werlich 1983: 39–41, Lauerma 2012: 67–69; Pietikäinen & Mäntynen 2009: 99–100.) Tämän tutkimuksen lähtöteksti on pöytäkirja, jonka selostusosa edustaa suunnittelutekstiä ja on näin ollen oletettavasti ensisijaisesti tekstityypiltään erittelevä. Erittelevälle tekstityypille on luonteenomaista, että puhutaan abstrakteista käsitteistä ja eritellään niiden suhteita. Pöytäkirjalle tyypilliseen tapaan selostusosa sisältäneekin myös esimerkiksi narratiivisia aineksia.

Genre, rekisteri ja diskurssi ovat moni-ilmeisiä käsitteitä, jolle eri tutkijat ja tutkimukset antavat toisistaan eroavia sisältöjä. Tässä tutkimuksessa ymmärrän genren ja rekisterin suhteen samoin kuin Kankaanpää väitöskirjassaan: rekisteri kuvaa kielellisiä ominaisuuksia, eli rekisteripiirteitä ovat sanasto ja kieliopilliset rakenteet, jotka eivät suoranaisesti ole yhteydessä tekstin kokonaisrakenteeseen. Genre eli tekstilaji liittyy tekstin kokonaisrakenteeseen ja rekisteri tekstin pienempiin, kieliopillisiin ja leksikaalisiin piirteisiin. Tekstilaji on funktionaalinen, retorinen ja kulttuurinen

kategoria, kun taas rekisteri on kieliopillisten ja leksikaalisten piirteiden yhdistelmä. Rekisterintutkimus on lingvistisen tekstintutkimuksen ytimessä, kun taas genrejä voidaan tutkia useamman tieteenalan näkökulmasta. (Kankaanpää 2006: 37–40.) Diskurssin – tai diskurssit – tulkitsen tavoiksi merkityksellistää ja kuvata asioita tietyistä näkökulmasta ja tietyllä tapaa. (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 26–27.)

2.2.2 Intertekstuaalisuus

Leimallista kokousasiakirjojen tekstilajille on intertekstuaalisuus. Intertekstuaalisuudella tarkoitetaan ’tekstin suhdetta muihin teksteihin; tekstienvälisyyttä’ (Tieteen termipankki s.v. Kielitiede: intertekstuaalisuus). Intertekstuaalisuus on jaettu avoimeen ja perustavaan sen mukaan, kuinka eksplisiittisiä tai implisiittisiä viittaukset muihin teksteihin ovat. Eksplisiittiset lainaukset on merkitty näkyviin sitaatteina, referaateina ja lähdeviitteinä, kun taas implisiittiset ovat piiloisempia – ne ovat tunnistettavissa sisältöjen ja ilmaisujen perusteella. (Heikkinen ym. 2012: 105–108.)

Julkishallinnon asiakirjat ylipäättään sisältävät tyypillisesti paljon sekä eksplisiittisiä että implisiittisiä lainauksia muista teksteistä. Esimerkiksi pöytäkirja sisältää kokonaisuudessaan esityslistan valmistelutekstin. Näin ollen tutkiessani pöytäkirjatekstiä tutkin samalla myös esityslistaa. Pöytäkirja ja esityslista puolestaan sisältävät tiedot asian käsittelystä muissa toimielimissä, esimerkiksi lautakunnissa. Valmisteluteksti itsessään sisältää usein lainauksia laeista, strategiasta, talousarviosta, aloitteista ja muista asiakirjoista. Lainausten ja viittausten määrä tekee kokousasiakirjojen teksteistä usein pitkiä, ja niissä on paljon toistoa sekä polveilevuutta. Monipolvisesta toisteisesta esityksestä lukijan on usein vaikea hahmottaa, mitkä sisällöistä liittyvät käsiteltävään asiaan ja mitkä käsittelyprosessiin. Toistoa on eri keinoin pyritty kunnissa vähentämään, esimerkiksi toteamalla päätöksessä vain ”ehdotuksen mukaan” tai tiivistämällä päätöshistoria luetteloksi pykälän loppuun.

Eri käsittelyvaiheiden asiakirjojen lisäksi päätöisasiakirjoissa on paljon sekä avoimia että ”puoliavoimia” viitauksia lakiteksteihin. Suorat lakisitaatit on yleensä erotettu muusta tekstistä lainausmerkeillä tai sisennyksellä, mutta monet lakitekstin fragmentaariset ilmaukset upotetaan tunnuksettomasti tekstiin. Erilaiset rakenteelliset oikeudellisten tekstien mallit ja ilmaukset ovat myös tyypillisiä, koska uusi asiakirja tehdään usein vanhan pohjalle tai koostetaan valmiista tekstipaloista. Tietyt ilmaustyyppit saattavat kulkeutua vuodesta toiseen samanlaisina eri kuntien pöytäkirjoissa vaikkapa esittelijän oppaan esimerkin sanamuodoista, kuten esimerkiksi niin sanotut juridiset pronominit ”käyty keskustelu, suoritettu äänestys”. Mattilan mukaan puolet suomalaisista virkamiehistä ilmoittaa käyttävänsä valmiita tekstimalleja (Mattila 2017: 17,

117, 414). Lakikielen jäljittelyllä on mahdollista tuoda lain arvovaltaa sen johdannais-teksteihin (vrt. luku 2.1). Lakisitaatit on tietäntyyppisten ”resurssien valinnalla” myös mahdollista ikään kuin kutoa osaksi omaa ääntä ja lisätä näin tekstin uskottavuutta (vrt. Pietikäinen & Mäntynen 2009: 122).

Hallinnon asiakirjat muodostavat yleensä tekstiketjuja, joiden laatimisen järjestystä ja sisältöjä ohjaavat institutionaaliset säännöt. Tällaisen tekstiketjun muodostavat esimerkiksi kokouskutsu, esityslista, pöytäkirja ja päätöstiedote. Tekstien avulla hoidetaan hallinnolle laissa määrättyjä tehtäviä, mutta vakiomuotoisia asiakirjoja edeltää ja seuraa joukko erilaisia tekstejä, joiden muoto, sisältö ja laatimisjärjestys ei ole yhtä vakioitua ja säädeltyä. Tekstiketjun loppupäässä tulevat yleensä tiedotteet ja mediatekstit, joiden laatimista ohjaa oma logiikkansa. (Koskela 2008: 122–123.) Uusina tekstilajeina ketjun loppupäähän ovat tulleet viime vuosina erilaiset sosiaalisen median päivitykset.

Koskelan tutkimuksen mukaan valtionhallinnon valmisteluteksteille on tyypillistä eksplisiittinen lähteiden käyttö. Käsittelyteksteissä viitataan lakeihin ja direktiiveihin, mutta niissä on myös merkitsemätöntä lainaamista. Keskeisiä intertekstuaalisuuden muotoja ovat toisto ja muunneltu toisto. Kirjallisesta käsittelystä ja päätöksistä muotoiltu siirtyvät myös tiedotteisiin lähes sellaisinaan. Selkeimmin uudelleenkontekstualisointia tapahtuu vasta tekstilajiketjun edetessä tiedotusteksteistä mediateksteihin. Jotta uudelleenkontekstualisointia voi tapahtua, täytyy Koskelan mukaan siis siirtyä valtionhallinnon ulkopuolelle eli mediaan. Myös viranomaisten olisi hänen mukaansa kuitenkin aiheellista pyrkiä laatimaan sanomansa enemmän vastaanottajan kuin lähettäjän ehdoilla. (Koskela 2008: 122–124.)

Koskelan havaitsema muotoilujen siirtyminen on varsin tuttu ilmiö kunnan teksteissä. Tekstit koostetaan laajemminkin leikkaa–liimaa-menetelmällä kuin vain kokousasiakirjoissa, koska tekstien muokkaaminen on aikaa vievää ja mallit sekä ohjelmat usein ohjaavat valmiiden tekstikatkelmien käyttöön. Kiireisissä työtilanteissa turvaudutaan ymmärrettävästi kopioiduista tekstipaloista koostamiseen, ja varsinkin lakiviitteet sekä uudistermit vaikeasti muokattavina siirtyvät sellaisenaan tekstiketjussa eteenpäin. Tämän tutkimuksen kannalta on kiinnostavaa, mitkä lähtötekstin osat ja kielenpiirteet tyypillisesti siirtyvät tekstiketjussa eteenpäin kohdeteksteihin ja mitkä taas joko jätetään pois tai muotoillaan uudestaan.

2.3 Virkatekstien tutkimus

Tutkimukseni kytkeytyy paitsi käytettävyydetutkimukseen myös suomalaisten viranomaistekstien tutkimuksen perinteeseen. Tekstintutkimuksen näkökulmasta viranomaistekstejä on tutkittu vuosituhannen vaihteessa Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen akvaariohankkeessa, jossa hallinnon tekstejä tarkasteltiin käyttöyhteydessään sekä tuotosten että tekemisen näkökulmasta (Heikkinen ym. 2000). Näiden tutkimusten taustana oli systeemis-funktionaalinen kieliteoria ja erityisesti M.A.K. Hallidayn teos *An Introduction to Functional Grammar* (1994). Hallidayn mukaan tutkimuksen tulee keskittyä tekstiin eikä yksityisiin kielenpiirteisiin ja kieli voidaan kuvata käyttötilanteen mukaan tehtyinä merkitysvalintoina. Merkitysvalinnat liittyvät kielen monikerroksisiin tehtäviin maailman kuvaajana, vuorovaikutuksen luojana ja viestinnän välineenä. (Halliday & Matthiessen 2004: 29–31, 309–310.) Suomessa systeemis-funktionaalista kieliteoriaa ovat soveltaneet virkateksteihin Heikkinen, Hiidenmaa ja Tiililä teoksessaan *Teksti työnä, virka kielenä* (2000) sekä Tiililä myös väitöskirjassaan *Tekstit viraston työssä* (2007). Teoria on myös punaisena lankana Heikkisen toimitamassa artikkelikokoelmassa *Virkapukuinen kieli* (2002).

Tiililän väitöskirja *Tekstit viraston työssä* (2007) käsittelee tekstilähtöisesti Helsingin sosiaaliviraston kuljetuspalvelupäätöksiä. Päätösten muotoutumista tarkastellaan niiden synty-ympäristössä, mikä paljastaa, että tekstejä ei voi lähestyä yhden kirjoittajan hengentuotteena. Tekstit osoittautuvat koosteiksi hakemuksista, lausunnoista sekä malliteksteistä, ja kokonaisuus muodostuu lopulta leikkaa–liitä–menetelmällä. Yksityisellä kirjoittajalla on loppujen lopuksi vain vähän mahdollisuuksia vaikuttaa päätöstekstin kokonaisuuden muotoiluun. Tiililän väitöskirjan moninäkökulmainen tutkimusote sopii esikuvaksi myös omalle tutkimukselleni.

Samoin tekstilähtöisesti lähestyy Salli Kankaanpää hallinnon tiedotteita väitöskirjassaan *Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli* (2006). Kankaanpää on vertaillut Helsingin rakennusviraston 70- ja 90-luvun tiedotteita ja todennut, että kuntalaisten ohjailu oli aiemmin suoraviivaista (”ehdottomasti kielletty”), kun taas nykyisin mieluummin suostutellaan hyötyihin vetoamalla tai jopa ironisoidaan kieltoja (”ehdottomasti sallittu”) (mt.: 83–84). Kankaanpää toteaa, että myös hallinnon kielenhuollossa on korostettu selkeyden ja ymmärrettävyyden lisäksi 90-luvulta asti tekstin sävyä ja kielen vuorovaikutustehtäviä (mt.: 29). Virallisuus onkin lehdistötiedoissa vähentynyt, ja hallinnon erikoistermejä käännetään yhä useammin arkisuomeksi. Vaikka hallinnon asiakirjojen esitystavat ovat yleensä melko pysyviä, tiedotteet ovat viime vuosikymmeninä muuttuneet sekä meillä että muualla puhtaasti tiedottavasta suostuttelevien tekstien suuntaan. Tiedotteet ovat rakenteeltaan lähentyneet uutisia ja kielenkäytöltään markkinoinnin tekstejä. (Mt.: 196.)

Suvi Honkanen on väitöskirjassaan *Kielioppi ja tekstilaji: Direktiivin muotoilusta viraston ryhmäkirjeissä* (2012a) tarkastellut toimintaohjeiden muotoilua Helsingin kaupungin opetusviraston ryhmäkirjeissä. Tavoitteena oli selvittää, miksi toimintaohjeet muotoillaan erilaisissa ryhmäkirjeissä eri tavoin ja millaiset seikat motivoivat ohjeiden muotoilua. Tutkimuksen tulokset eivät vahvista aiempaa oletusta siitä, että direktiivin muotoilu liittyy puhujan ja kirjoittajan väliseen valtasuhteeseen. Tulokset viittaavat sen sijaan toiseen aiemmin esitettyyn tulkintaan, jonka mukaan direktiivin muotoilussa näkyy kirjoittajan oletus siitä, kuinka odotuksenmukaisia tai kuormittavia ohjeet lukijan näkökulmasta ovat. Kirjoittaja siis ottaa muotoilussa huomioon lukijan ja tämän ennakkotiedot toisin kuin viranomaisviesteistä monesti ajatellaan. Virkateksteissä on Honkasen mukaan hienovaraista kielellistä vaihtelua ja dynamiikkaa. (Honkanen 2012a: 202, 207; 2012b.)

Tutkimusaiheeni kannalta erityisen kiinnostava on Salli Kankaanpään, Aino Piehlin ja Matti Räsäsen tutkimukseen perustuva artikkeli ”Kuinka tutkia lakitekstin syntä ja tekstilajin rajoja? Tekstianalyysia, muutosehdotuksia ja osallistuvaa havainnointia”. Artikkelin liittyy Sääöstekstin muotoutuminen -hankkeeseen, joka toteutettiin Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksessa 2007–2011. Sen tavoitteena oli tuottaa tietoa säästösten kielellisistä ratkaisuista ja niiden perusteista. Hanke pyrki selvittämään, missä vaiheessa ja miten säädöksen tärkeimmät kielelliset ratkaisut tehdään. Keskeinen kysymys oli myös, mitkä asiat valmistelijat hahmottavat sisältökysymykseksi ja mitkä kielikysymykseksi. Tutkijat osallistuivat asunto-osakeyhtiölain jatkovalmisteluun, tekivät lakiluonnokseen 225 ymmärrettävyyttä parantavaa muokkausehdotusta ja analysoivat, millaiset muutokset hyväksyttiin, millaiset hylättiin. Kokemuksensa ja kirjallisuuden perusteella tutkijat luokittelivat omat ehdotustyyppinsä ja totesivat, että valmistelijat hyväksyivät useimmin nominaalituksen purkamisen ja kaikkein vähiten hyväksytyjä olivat ehdotukset selittävän tiedon lisäyksestä. (Kankaanpää ym. 2012: 394–431.) Käytän luvussa 8.3 hyödyksi muokkausten luokittelua sekä hyväksymistietoja ja esittelen tuloksia yksityiskohtaisemmin siinä yhteydessä.

Edellä mainitussa Kankaanpään, Piehlin ja Räsäsen tutkimuksessa sovellettiin osallistuvaa havainnointia, joka liittyy menetelmänä etnografiseen lähestymistapaan. Sitä on Hanna Lappalaisen mukaan jo pitkään käytetty puhutun kielen tutkimuksessa mutta viime aikoina enenevässä määrin myös tekstien tutkimuksessa; tosin suomalaisessa tekstintutkimuksessa ei juurikaan ole käytetty termiä ”etnografinen”, vaikka lähestymistapa siihen viittaakin. (Lappalainen 2012: 420–421.) Etnografisen tutkimuksen piirteitä on myös muissa tässä luvussa mainituissa tutkimuksissa, esimerkiksi Tiililän ja Kankaanpään väitöskirjoissa. Etnografisen tutkimuksen tiedonkeruulle on tunnusomaista havainnointi, osallistuminen ja haastattelu. Aineistoa tarkastellaan eri suunnista ja ilmiötä pyritään ymmärtämään monenlaisten aineistojen ja menetelmien

avulla pinnallista kuvailua syvällisemmin. (Sarmavuori 2011: 51.) Omassa tutkimuksessa juuri pyrkimys syväymmärrykseen sai valitsemaan havainnoinnin ja äänenajattelun tiedonkeruun menetelmiksi.

Edellä mainitun Säädöstekstin muotoutuminen -hankkeen jälkeen vuonna 2010 Kotimaisten kielten keskuksessa aloitettiin uusi lakikielen tutkimuksen hanke Säädöskieli ja sen ymmärrettävyys. Tarkoituksena oli tutkia, kuinka ymmärrettäviä säädöstekstit ovat ja mitkä seikat vaikuttavat niiden ymmärrettävyyteen. Kiinnostavana yleisempänä tavoitteena esitettiin myös sen selvittäminen, mitä ymmärrettävyys tarkoittaa kielitieteellisessä mielessä. Hankkeessa on julkaistu lähinnä hankkeen vetäjän Vesa Heikkisen esitelmämateriaalia, joka käsittelee säädöstekstin piirteitä ja määritelmiä. Hanke on ainakin toistaiseksi keskeytetty, mutta sen piiristä valmistui 2013 Hanna Hämäläisen säädöskielen intertekstuaalisuutta käsittelevä pro gradu -työ. Hämäläinen tutki kompleksisuutta avoimen intertekstuaalisuuden ja abstraktimman interdiskursiivisuuden näkökulmasta säädösteksteissä. Tutkimuksen mukaan viittauksia on säädösteksteissä tiheästi, ja monet niistä ovat niin implisiittisiä, että tarvitaan asiantuntija niitä tulkitsemaan. (Hämäläinen 2013: 4–5, 7, 70,73, ks. myös Heikkinen & Hämäläinen 2011.)

Lakien ja säädösten kielenkäytön pulmat ovat ylikansallisia niin kuin koko oikeusperinne. Pitkävirkkeisyys, juridiset pronominit ja terminologia ovat osoittautuneet yhteisiksi ymmärrettävyyteen liittyviksi ongelmiksi. Luettavuustutkimuksissa korostetut sana- ja virketason muokkaukset eivät kuitenkaan ole tuoneet lakiteksteissä ratkaisevaa parannusta. Ruotsalainen kielentutkija Britt-Louise Gunnarsson osoitti tutkimuksessaan *Lagtexters begriplighet. En språkfunktionell studie av medbestämmandelagen* (1982), että säädöskielen ymmärrettävyys liittyy laajemmin koko tekstin näkökulmaan, ei vain sananvalintaan tai lauserakenteeseen. Gunnarssonin tutkimus on pitkälti juuri rajankäyntiä luettavuuden ja ymmärrettävyyden välillä. Ymmärrettävyyttä ei ratkaisevasti pystytty parantamaan muuttamalla pelkkää sanastoa tai virkerakennetta, jotka ovat olleet nimenomaan luettavuusmittareiden keskeisiä osatekijöitä. Vasta kun lakitekstiä arvioitiin kokonaisvaltaisemmin tavallisen kansalaisen lähtökohdista ja näkökulmaa sovitettiin vastaamaan niihin, ymmärrettävyys parani. Gunnarssonin näkemyksiin palataan luvussa 8.2.

Tekstintutkijoista nimenomaan säädöksiä ja muita oikeustekstejä on analysoinut Vijay Bhatia, jonka näkemystä genren ja rekisterin suhteesta esittelen luvussa 2.1.1. Bhatia puhuu toisaalta muodon ja toisaalta sisällön yksinkertaistamisesta, vaikka toteaakin näiden erottamisen olevan joskus vaikeaa. Muodon yksinkertaistamiseen hän sisällyttää lauserakenteen ja sidosteisuuden ohella esimerkkien ja selitysten lisäämisen. Sisällön yksinkertaistamiseen hän suhtautuu kriittisesti, koska esimerkiksi lakitekstien terminologia ja käsitteet ovat olennainen osa sisältöä. Korvaavat yleiskielen

vastineet eivät merkitse samaa, vaan lähtötermejä joudutaan yksinkertaistettaessa selittämään monisanaisesti. Lakiterminologia muodostaa moniulotteisen verkoston, joka määrää yksittäisen termin merkitystä. Lisäksi Bhatian mukaan yksinkertaistettu versio perustuu usein yksinkertaistajan tulkintaan, joka saattaa karsia pois tekstin merkityksiä. Bhatia on esittänyt yksinkertaistamisen (simplification) sijasta helpottamisen (easification) mallia, joka auttaa lukijaa itseään yksinkertaistamaan itselleen alkuperäistä tekstiä. Malli ohjaa tiettyjen tulkintaa helpottavien rakenneratkaisujen lisäksi lukijaa pohtimaan ja neuvottelemaan itsensä kanssa säädöstekstin ja sen termien merkityksistä. Tältä osin malli näyttäisi palvelevan lähinnä pedagogisia päämääriä, ja sen tavoitteena on kannustaa lukijaa kehittämään uusia lukemisen strategioita. (Bhatia 1983.)

Organisaatioviestintää tutkinut Rick Iedema on analysoinut, kuinka organisaation tekstit muotoutuvat. Asioiden käsittely on organisaatioissa monivaiheista, ja se koostuu erilaisista neuvotteluista, selvityksistä ja asiakirjoista. Kaikista näistä osasista syntyy muodollinen loppudokumentti, joka ikään kuin päättää siihenastisen neuvottelun merkityksistä. Käsittelyprosessin aikana merkitykset kontekstualisoidaan diskurssista toiseen, ja tässä käsittelyssä inhimilliset ja persoonalliset piirteet vähitellen karsiutuvat. Iedeman mukaan jokainen uudelleenkontekstoinnin vaihe siirtää merkityksellistämistä etäämmälle ajasta ja paikasta eli kauemmas tässä ja nyt -puheesta. Esitystavasta tulee muodollisempi, ja arkikeskustelulle tyypilliset piirteet häviävät, esimerkiksi persoonamuodot vaihdetaan helposti passiiveiksi. Monisyisistä byrokraattisista prosesseista on tapana muotoilla lopuksi ongelmaton ja persoonaton asiakirja, jossa eri äänet häviävät näkymättömiin. Toisaalta yhdenmukaistava muodollinen dokumentti on usein edellytys sille, että asiankäsittelyssä voidaan siirtyä seuraavaan vaiheeseen. Julkishallinnon asiakirjojen ominaislaatuun siis määrää niiden taustalla oleva byrokraattinen prosessi, joka tekee ”maallisista” puheista ”pyhiä” kirjoituksia. (Iedema 1999, vrt. myös Sarangi & Candlin 2011: 8.)

Srikant Sarangi laajentaa soveltavan kielitieteen teemoja ammattien kielellisiin toimintoihin ja puhuu ammattialojen kielentutkimuksesta (“Applied Linguistics of Professions”). Kielellä on erilainen painoarvo eri aloilla, mutta esimerkiksi lakiin ja hallintoon liittyvissä tehtävissä kieli on keskeinen työväline. 1970–1980-luvuilla alkanut ammatillisen kielenkäytön tutkimus voidaan Sarangin mukaan jaotella kolmeen luokkaan: Ensimmäiseen luokkaan kuuluvat genreihin ja erityisrekistereihin keskittyneet kuvailevat tutkimukset (esim. Bhatia, Swales). Toiseen luokkaan kuuluvat tutkimukset, jotka keskittyvät työpaikan puheen ja vuorovaikutuksen analysointiin (esim. Firth, Sarangi), ja kolmanteen, tuoreimpaan luokkaan kuuluvat ongelmakeskeiset

tutkimukset, joita luonnehtii kielentutkijan ja jonkin erikoisalan asiantuntijan yhteistyö (esim. Iedema, Sarangi). Sarangi jakaa puhettavat institutionaalsiin, professionaalsiin ja henkilökohtaisiin. Institutionaalisissa ja ammatillisissa yhteyksissä puheet ja tekstit ovat enenevässä määrin hybridejä eli yhdistelmiä näistä puhetavoista. (Sarangi & Candlin 2011: 3–4, 6, 17.) Sekä Iedeman että Sarangin tutkimukset valaisevat institutionaalisen tekstin prosessinomaista muotoutumista moniäänisten keskustelujen ja taustadokumenttien pohjalta. Näiden perusteella voi todeta, että tekstiä on lopulta vaikea irrottaa sen institutionaalisista lähtökohdista. Tekstien kehittämistyö täytyy kytkeä osaksi tekstin muodostumisen prosessia.

Suomessa virkatekstien pulmat ovat edelleen varsin ajankohtaisia, ja niitä ratkotaan paitsi kielentutkijoiden kesken myös monissa julkisen alan organisaatioissa. Vuonna 2013 ja 2014 viranomaisviestintää pohti opetus- ja kulttuuriministeriön perustama virkakielityöryhmä, joka julkaisi lopputuotoksena Hyvän virkakielen toimintaohjelman. Se sisältää toimenpide-ehdotuksia eduskunnalle, valtioneuvostolle ja koko julkishallinnolle. Ehdotukset vaihtelevat virkakielivaltuutetun viran perustamisesta käytännöllisiin kirjoittajanohjeisiin: vähentäkää tekstien määrää, lyhentäkää ja selkeyttäkää ydintekstit, kerätäkää palautetta kielestä ja esittäkää asiointi kuvana. (Hyvän virkakielen toimintaohjelma 2014.) Toimenpideohjelman toteutumista edistettiin virkakielikampanjalla, joka kesti vuoden 2015 loppuun (Piehl 2014, Laaksonen 2015). Selkeän virkakielen edistämiseksi tehdään myös paljon pohjoismaista yhteistyötä Klarspråk-verkoston kautta, esimerkkinä vuodesta 1998 järjestetyt Klarspråk-konferenssit.

Eri julkisen alan organisaatioissa on ollut käynnissä omia verkkotekstien ja asiakirjojen uudistushankkeita, joista esimerkkinä voisi mainita Verohallinnon ja Kelan kehitystyön. Molempien hankkeissa tekstejä on kehitetty yhdessä kielenhuoltajien ja muiden asiantuntijoiden avulla. Kehitystyössä on käytetty myös koehenkilöitä, mikä on suhteellisen tuore toimintatapa. Verohallinnon verkkopalvelujen, -lomakkeiden ja -tekstien kehittämisessä hyödynnetään lisäksi järjestelmällisesti asiakaspalautetta, jota kerätään verkkolomakkeilla. Käyttäjien ongelmia seurataan myös tukipyyntöjen ja kyselyjen perusteella. Koko Vero.fi-sivustoa on kehitetty karsimalla tekstin määrää ja keskittymällä käyttäjän tiedontarpeeseen. Käyttäjälle koetetaan tarjota suoraviivainen toimintapolku, jonka avulla hän saa asiansa verkoitse hoidetuksi. Vero.fi-sivujen uudistuksen yhteydessä Verohallinnon sisällöntuottajat saivat yhtenäiset kirjoittajanohjeet, jotka opastavat otsikoimaan informatiivisesti ja järjestämään asiasisällöt vastaanottajan tarpeiden mukaan. (Vartiainen 2018.)

Kela on samaten kehittänyt 2010-luvulla asiakaskirjeiden, päätösten ja lomakkeiden muotoilua paitsi omien asiantuntijoidensa avulla myös kokoamalla fokusryhmiä, jotka koekäyttävät lomakkeita ja antavat palautetta kohtaamistaan ongelmista. Periaatteena tekstien uudistustyössä on ollut päätöksen ja toimintaohjeiden tuominen tekstin alkuun. Lisäksi tavoitteena on ollut lakitekstin kääntäminen yleiskieleksi, niin että sisältö olisi kaikille ymmärrettävää. Yksi merkittävä muutos uudistuksessa oli siirteluun siirtyminen. (Laaksonen 2011.) Kelan puhuttelumuotoja on myös tutkittu ja verrattu ruotsinkielisiin viranomaisteksteihin (Tolvanen 2016). Sekä Kela että verohallinto ovat molemmat viime vuosina ansiokkaasti alkaneet hyödyntää myös sosiaalisen median mahdollisuuksia viestinnässään.

Kehitystyötä on tehty ja tehdään, joten voidaan sanoa yleensä, että virkakieli on edelleen hankalaa. Vastaus riippuu osittain siitä, keneltä kysytään. Esimerkiksi säädöstekstit vaativat monenlaista asiantuntemusta: sekä oikeustekstien että lain sisällönalan. Kuten Bhatian kuva osoittaa (luvun 2.1.1 kuva 4), eri toimialojen tekstit vaativat toisaalta genrejen tuntemusta ja toisaalta sisällönalan rekisterin tuntemusta. Kansalaisten mielipiteitä julkishallinnon kielestä on kysytty esimerkiksi vuonna 2013, kun Kotimaisten kielten keskus keräsi tietoa virkakielikampanjan taustaksi. Tulosten tiivistelmässä todetaan seuraavasti: ”Virkakieleen saatetaan vastauksissa viitata jopa ikään kuin toisena kielenä, jota halutaan suomentaa tai suomalaistaa. Vastausten valossa virka- ja asiointikieli eivät siis vielä palvele hallinnolle asetettua avoimuuden periaatetta.” (Karvinen 2014.) Sitaatti kiteyttää sekä tämän kyselyn 240 vastaajan kommentit että eri medioiden aika ajoin tekemät kyselyt. Yleisilmeeltään virkakieli näyttää kansalaisille hankalana, vaikka laaja tekstijoukko ei genreltään, rekisteriltään ja kielenpiirteiltään yhtenäinen olekaan. Viranomaistekstihän sisältävät säädösten lisäksi tiedotteita, lomakkeita, sähköposteja, päätöksiä, tiedusteluja, ohjeita ynnä muita tekstilajeja.

Hyvän virkakielen toimintaohjelman valmisteluun liittyi paitsi kansalaisille myös kunnille tehty kielikysely (Viertiö 2014: 15–17). Kyselyyn vastanneiden kuntien mukaan (158 vastannutta 320:sta) hyvän tekstin tekemistä hankaloittavat kunnissa eniten ajanpuute (78 % vastaajista), vakiintuneet käytännöt (69 %), taidon puute (54 %) ja asenteet (38 %). Kuten taulukosta 1 käy ilmi, vastaajista 58 % uskoi, että parannusta tuo tekstien kohdistaminen nimenomaan kuntalaisille, mutta kuntalaispalautteeseen luottaa vain 12 %. Tulos kertonee ennen muuta siitä, että tekstien käytettävyyttä ei ole tapana antaa kohderyhmän arvioitavaksi. Käyttäjäpalautetta ei ole vielä yleisesti otettu osaksi tekstien kehittämistä.

	%
Otetaan kirjoittamisen lähtökohdaksi kuntalaiset lukijoina (esim. hallinnon tai muutoksenhakuelinten sijasta).	58
Yksinkertaistetaan prosesseja niin, että tekstien määrä vähenee.	31
Tehdään hyvästä kielestä yksi tulostavoite.	31
Lisätään sisäistä yhteistyötä kirjoittamisessa.	26
Järjestetään kirjoittamiseen enemmän aikaa.	24
Lisätään kirjoittajien asiantuntemusta heidän käsittelemällään aihealueella.	17
Tehdään organisaation omat kirjoitusohjeet.	17
Kehitetään tekstien tuottamiseen liittyviä tietojärjestelmiä.	14
Pyydetään teksteistä palautetta kuntalaisilta.	12

Taulukko 1. Mitä organisaatiossanne kannattaisi mielestänne tehdä tekstien ja kielenkäytön parantamiseksi? Kunnille suunnatun virkakielikyselyn tuloksia (Viertiö 2014: 17).

Kysely osoittaa, että vastaajat pitävät tärkeänä tekstien suuntaamista kuntalaisille mutta eivät näe suoraa palautetta joko mahdollisena tai käyttökelpoisena ratkaisuna tekstien kehittämisessä. Kuitenkin käytettävyytutkimuksissa ja esimerkiksi verkkopalveluiden käytettävyyden parantamisessa painotetaan juuri tämän käyttäjänäkökulman ja käyttötilanteiden selvittämistä. Oma tutkimukseni pyrkii täyttämään tätä aukkoa ja lähestymään virkatekstejä käyttäjän sekä jatkokäytön näkökulmasta. Virkatekstien tutkimuksen pääosassa ovat Suomessa olleet edelleen itse tekstit ja niiden lingvistinen sekä tekstuaalinen analyysi, mutta käyttäjäkokemus ja tekstin muokkaaminen ovat olleet vähäisemmän kiinnostuksen kohteena. Tässä suhteessa käyttäjälähtöiselle tutkimukselle on tarvetta ja se kartoittaa omalta osaltaan tutkimatonta aluetta virkatekstien kentässä.

2.4 Virkatekstien ohjeistoja

Virkakielikampanjan yhteydessä Kotimaisten kielten keskus tuotti monenlaista virkakielen huoltoon liittyvää aineistoa, muun muassa virkakielitestin kotus.fi-verkkosivuille. Se koostuu 22 kysymyksestä, ja sitä voi käyttää virkatekstien heuristisena tarkistuslistana. Kysymykset ovat seuraavat:

1. Käykö tekstistä hyvin ilmi, kenelle se on tarkoitettu?
2. Käykö tekstistä hyvin ilmi, mikä on sen tavoite?
3. Onko tekstissä lukijalle sopiva sisältö: riittävästi asioita mutta ei liikaa
4. Alkaako teksti pääasialla, tai palveleeko tekstin esittämisjärjestys muuten lukijaa?
5. Onko teksti kirjoitettu lukijan näkökulmasta?
6. Käykö tekstistä ilmi, kuka kulloinkin tekee jotain?
7. Onko tekstin toimijat valittu niin, että ratkaisu sopii tekstin sävyyn ja näkökulmaan?
8. Saako lukija tekstiä silmäilemällä käsityksen sen sisällöstä?
9. Esitetäänkö eri asiat johdonmukaisesti omissa kappaleissaan?
10. Onko tekstissä pääotsikko?
11. Onko tekstissä riittävästi väliotsikoita?
12. Vastaavatko otsikot sisältöä?
13. Ovatko viittaukset jo mainittuihin asioihin yksiselitteisiä?
14. Onko tekstissä tarpeeksi sanoja, jotka ilmaisevat, miten asiat kytkeytyvät toisiinsa?
15. Vaihteleeko virkkeitten pituus niin, että osa virkkeistä on lyhyitä (5–7 sanaa), osa pitkiä (15–25 sanaa)?
16. Ovatko virkkeet ja lauseet rakenteeltaan selkeitä?
17. Onko lauseiden informaatorakenne luonteva?
18. Ilmaistaanko tekeminen yleensä verbeillä eikä niistä johdetuilla substantiiveilla?
19. Selitetäänkö tekstissä lukijoille vieraat ammattitermit?
20. Selitetäänkö tekstissä lukijoille vieraat lyhenteet?
21. Käytetäänkö tekstissä enimmäkseen konkreettisia ja tuttuja sanoja?
22. Onko tekstin kieliasu huoliteltu?

Kysymyssarjan seitsemän ensimmäistä kohtaa liittyvät koko tekstiin. Kohdat 1, 3, 4 ja 5 liittyvät suoraan lukijan näkökulmaan, joka oli aiemmin mainitussa Gunnarssonin (1982) tutkimuksessa ratkaiseva ymmärrettävyyden kannalta. Kohdat 8, 10 ja 11 liittyvät tekstin silmäiltävyyteen, jota pidetään yhtenä käytettävyyden osatekijänä myös seuraavassa luvussa 3 esiteltävässä käytettävyydestutkimuksessa. Kohdat 13 ja 14 liittyvät tekstin viittaussuhteisiin ja sidosteisuuteen; nämä ovat piirteitä, joiden huomiotta jättämisestä luettavuustutkimuksia on arvosteltu. Virkkeiden pituuteen ja

rakenteeseen liittyvät kohdat 15 ja 16 liittyvät luettavuustutkimusten mittareihin. Sekä luettavuustutkimuksista että kielenhuollon oppaista ovat tuttuja substantiivivaltaisuuteen, sanaston tuttuuteen, lyhenteisiin ja termeihin liittyvät kohdat 18–21.

Tarkistuslistoja tarjoavat tahoillaan myös monet selkokielen edistäjät. Selkoteksti suunnataan erityisryhmille, jotka vamman tai muun rajoitteen takia tarvitsevat tavallista yleiskieltä helpompaa ilmaisua. Selkokeskuksen sivustolla on seuraava tarkistuslista:

Tekstitaso

- Pohdi, onko aihe oikein valittu.
- Määritä lukijakunta, jolle julkaisu on suunnattu.
- Ota lukijaryhmän jäsen tai jäseniä mukaan suunnitteluun, jos mahdollista.
- Mieti, mitä tietoja lukijalla on aiheesta ennestään.
- Päätä, muokkaatko tekstiä vai kirjoitatko sen kokonaan uudestaan.
- Päätä, vaihdatko tekstilajia, näkökulmaa tai tyyliä.
- Jos teksti on suunnattu aikuisille, käytä aikuisten kieltä.
- Mieti asioiden esittämisjärjestystä.
- Mieti, miten rakenteesta tulee looginen ja helposti avautuva.
- Päätä aiheen rajauksesta.
- Mieti, mitä haluat lukijan tai kuulijan todella oppivan, muistavan tai omaksuvan asiasta.
Vai onko tekstin tarkoitus antaa elämyksiä ja viihdyttää?
- Varo, ettei tekstiin synny aukkoja.
- Mieti, mikä on lukijan motivaatio tarttua tekstiin.
- Vältä viittauksia toisiin kohtiin tekstissä.

Sanastotaso

- Käytä valtaosin jokapäiväisiä, tuttuja sanoja.
- Vältä erikoiskielten sanoja ja murre sanoja.
- Selitä käsitteelliset, vaikeat sanat ja ilmaisut tekstissä.
- Vältä hyvin pitkiä sanoja.
- Muista, että sanoilla on monia merkityksiä.
- Harkitse tarkkaan, kun käytät kielikuvia tai sanontoja.
- Ole maltillinen sanojen vaihtelussa.
- Ole varovainen isojen lukujen kanssa ja vältä lyhenteitä.

Havainnollisuus

- Ole konkreettinen: vältä abstrakteja ilmaisuja ja viljele esimerkkejä.
- Kiinnitä asia aikaan ja paikkaan.

Kielen rakenteet

- Vältä vaikeita sijamuotoja, kuten vaimoineen.
- Vältä vaikeita verbimuotoja, kuten juoksennellessamme.
- Vältä passiivia.
- Vältä tarpeettomia kieltomuotoja.

Lause- ja virketaso

- Suosi lyhyitä lauseita ja virkkeitä.
- Kerro vain yksi tärkeä asia yhdessä lauseessa.
- Älä pakkaa yhteen virkkeeseen liikaa tietoa.
- Sijoita tärkein asia päälauseeseen ja tarkennukset sivulauseeseen.
- Sijoita tuttu asia lauseen alkuun ja uusi asia loppuun.
- Suosi suoraa sanajärjestystä silloin, kun ei ole syytä käyttää epäsuoraa.
- Vältä vaikeita virke- ja lauserakenteita ja pitkiä määriteketjuja
- Käytä sidoskeinoja, joilla lauseet liittyvät toisiinsa.

Ohjeet ovat osittain samantyyppisiä kuin virkatekstien kirjoittajille suunnatut: kohderyhmän huomioonotto, esittämisjärjestys, johdonmukaisuus, sanaston tuttuus, erikoiskielen ja -käsitteiden sekä abstraktisuuden välttäminen, sidosteisuus, selkeä virke- ja informaatorakenne. Nimenomaan selkokieltä koskevia ohjeita näyttävät olevan kuvailmausten, kieltomuotojen, sanojen vaihtelun, isojen lukujen sekä vaikeiden sija- ja verbimuotojen välttäminen. Selkokielen ohjeissa kehoitetaan myös välttämään erittäin pitkiä sanoja, mitä ei muissa tässä luvussa esitellyissä listoissa ole mainittu, vaikka se on mukana esimerkiksi luettavuuskaavoissa. Toinen aiemmin mainitsematon piirre on lukijan motivaation huomioonotto.

Auli Kulkki-Nieminen on selkouutisia käsittelevässä väitöskirjassaan selvittellyt selko-ohjeiden historiaa ja muotoutumista 1990-luvulta nykypäivään. Ensimmäisten ohjeiden taustalla ovat luettavuustutkimukset ja erityisesti Wiion ohjeet. Näitä ohjeita arvosteltiin liiasta mekaanisuudesta kutakuinkin samoin perustein kuin luettavuusmittareita yleisemminkin. Esimerkiksi kehoitus käyttää tuttuja ja yleisiä sanoja on sikäli pulmallinen, että sana voi olla yleinen esiintymistään juuudeltaan mutta silti lukijan kokemusmaailmaan kuulumaton tai päinvastoin. Yleisesti selko-ohjeiden kehitykselle on ollut ominaista, että niissä on siirrytty sana- ja lausetasolta kohti laajemmin koko tekstiä koskevia suosituksia. Kulkki-Niemisen mukaan ohjeet perustuvat nykyisin paremmin tutkimustietoon, mutta niissä ei edelleenkään perustella tai taustoiteta yksittäisiä suosituksia. Toisaalta selkokirjoittajat eivät myöskään noudata ohjeita sellaisenaan vaan katsovat niiden vain tukevan työtään nimeämällä vaikeita kielenpiirteitä ja

osoittamalla, mihin seikkoihin pitää kiinnittää huomiota. Ohjeet sisäistetään kokonaisuutena, eikä niitä lopulta ajatella käytännön työssä. Itse muokkaus on intuitiivista työtä, johon kuitenkin voi saada ohjeista vahvistusta. (Kulkki-Nieminen 2010: 32–41.)

Selkokeskus julkaisi selkeän kielen päivän seminaarissa 11.10.2018 tuoreen Selkokielen mittarin, jonka avulla voidaan mitata ja arvioida entistä tarkemmin tekstien selkokielisyyttä. Mittari koostuu 104 arviointikriteeristä, joista monet ovat samansuuntaisia kuin edellä olevien tarkistuslistojen alakohdat, esimerkiksi konkreettisuus (kriteerit 7, 8 ja 35), olennaisin informaatio alussa (kriteeri 24) ja lyhyet sanat (kriteeri 33). Mittari on kuitenkin tarkoitettu asiantuntijoiden käyttöön, ei yleisohjeeksi. Sen ensisijaisena tarkoituksena on auttaa asiantuntijoita määrittämään selkotehtin taso: millaiselle kohderyhmälle se on tarkoitettu. (Selkomittari 2018.)

Suuri osa edellä olevista selkeän ja selkokielen ohjeista on universaaleja tai ainakin sovellettavissa muihin kieliin. Tämä käy ilmi, kun edellisiä tarkistuslistoja verrataan esimerkiksi Center for Plain Language -organisaation verkkosivuilla englanninkielisille kirjoittajille suunnattuun Five Steps to Plain Language -ohjeistoon:

1. Tunnista kohdeyleisö.
2. Järjestä sisältö ja ohjaa lukija sen läpi.
 - Esitä sisältö loogisessa järjestyksessä.
 - Jaa sisältö lyhyisiin jaksoihin luonnollisten pysähtymiskohtien mukaisesti.
 - Kirjoita alaotsikoita, jotka auttavat lukijaa ennustamaan tulevaa.
3. Kirjoita lyhyesti ja käytä selkeää kieltä.
 - Esitä tärkein joka jakson ja kappaleen alussa.
 - Ota mukaan yksityiskohdat, jotka auttavat ymmärtämään.
 - Jätä pois yksityiskohdat, jotka vievät sivuun asiasta, vaikka ne olisivat kiinnostavia.
 - Käytä kytköksiä yhdistämään ideoita, lauseita, kappaleita ja jaksoja.
 - Käytä keskustelevaa sävyä laki- tai virkamiestyylin sijaan.
 - Käytä aktiivisia ilmaisukykyisiä verbejä.
 - Käytä tuttuja sanoja.
4. Käytä muotoiluja, jotka tukevat ymmärtämistä.
 - Käytä otsikkoja ja alaotsikkoja, jotka jäsentävät tietoa.
 - Käytä typografisia keinoja (kirjasinkoko, väri, lihavointi jne.).
 - Käytä tyhjää tilaa jäsentäjänä.
 - Käytä kuvia.
5. Työskentele kohderyhmien kanssa testataksesi muotoilua ja sisältöä.
 - Mihin kohderyhmä tarvitsee tietoa käyttäjätutkimuksen perusteella?
 - Onko tiedonesityksessä otettu huomioon ennustettavuus?

- Onko tekstin luettavuus ja ymmärrettävyys testattu?
- Onko lopputulos testattu?

Ohjeisto on tässä minun suomentamanani hieman kevennettyinä käännösversioina. Yhteisiä piirteitä luetteloissa on kaikilla tasoilla: kohderyhmän huomioonotto, esittämisjärjestys, sananvalinta, virkepituus ja sidosteisuus. Englanninkielisen Plain language -liikkeen piirissä on julkaistu myös erilaisia sanalistoja, joissa virkakielisille ilmauksille tarjotaan helpompia vastineita. Vaikka liike on saanut paljon kannatusta ja toimii näkyvästi, myös kritiikkiä on esitetty. Helpotettujen vastineiden on esimerkiksi katsottu muuttavan lakitekstin merkityksiä (ks. esim. Bhatia 1993: 107–108, 217–218).

Selkeästä viranomaiskielestä ja selkokielestä annetut ohjeet ovat varsin lähellä toisiaan. Selkeän kielen ja selkokielen ohjeet yksilöivät paikoin melko tarkasti eri kielinäineksiä koskevat vaatimukset, ja niiden taustalla kuultavat paitsi luettavuustutkimukset myös niiden kritiikki esimerkiksi siitä, että liian suoraviivaiset helpottamisen ohjeet voivat vaikuttaa haitallisesti informaatorakenteeseen ja sidosteisuuteen. Tiettyä pulmallisuutta ohjeistoihin tuo aiemmin mainittu taustoituksen puute. Monien ohjeiden juuret ovat palautettavissa tutkimustietoon, mutta yhteys jää usein todentamatta ja epäselväksi. Ohjeistojen samanlaisuus antaa aiheen olettaa, että ne myös koptoituvat helposti ja kulkevat jonkinlaisena perimätietona eteenpäin. Yksityisen ohjeen alkulähteen ja taustatutkimuksen selvittäminen on osoittautunut vaikeaksi salapoliiisintyöksi.

Myös julkishallinnon valmistelijoiden oppaissa ja ohjeissa kommentoidaan yleensä jollain tavalla kielenkäyttöä. Ohjeet ovat useimmiten melko lyhyitä ja yleisluonteisia: kielen pitää olla ”objektiivista, asiallista, ymmärrettävää ja selkeää”. Kuitenkin tekeillä olevassa Helsingin kaupungin Valmistelutekstien kirjoittamisen oppaassa annetaan yllä mainittujen yleiskommenttien lisäksi koko tekstiä koskevia yksityiskohtaisempia ohjeita ja esimerkkejä sisältöjen järjestyksestä sekä niiden muotoilusta. Oppaassa myös suositellaan käyttämään väliotsikoita, tiivistämään ja välttämään toistoa. Nimenomaan kirjoittamiseen ja kieleen liittyvät laajemmat valmistelutekstien ohjeet ovat kuitenkin harvinaisia, ja Helsingin kaupungin opaskin on vielä luonnosvaiheessa, mutta tulossa käyttöön huhtikuussa 2019. (Mt.: 20–23.)

2.5 Virkateksti verkossa

Viranomaisten verkkotekstejä ja sosiaalisen median viestejä on tutkittu Suomessa melko vähän. Kuitenkin julkisia palveluja ja asiakirjoja on 1990-luvun puolivälistä

sirretty tavoitteellisesti verkkoon, niin että verkkosivuista on tullut kuntien keskeinen tiedotuskanava. Jokaisella Suomen kunnalla on oma verkkosivusto, ja kaikki kunnat julkaisevat kunnanvaltuustojen ja -hallitusten esityslistat sekä pöytäkirjat verkkosivuillaan; nykyisin myös lautakuntien pöytäkirjat ja viranhaltijapäätökset ovat luettavissa verkkosivuilta. Virkakielen tutkijat ovat puhuneet pitkään yhteiskunnan yleisestä tekstualisoitumisesta, mutta huomiota ei ole samaan tapaan saanut kiihtyvä julkisen alan ”verkkotekstualisoituminen”. Sähköinen viestintä on mullistanut julkaisemisen ja muuttanut kirjoittamisen sekä lukemisen ympäristön, mutta selvittämättä on, millaisia ovat muutosten vaikutukset tekstiin, kirjoittamiseen ja kielenkäyttöön.

Onko verkkoteksti oma tekstilajinsa? Kulkki-Nieminen toteaa väitöskirjassaan, että verkkoteksti ei sinänsä ole oma genrensä, vaan hyvin erilaisista tekstilajeista tehdään verkkoversioita. Hän katsoo kuitenkin, että kirjoittajan ja lukijan roolit kirjoitautuvat verkkotekstiin toisin kuin alkuperäiseen lähteeseen ja kohderyhmän sekä tavoitteen muuttuessa vaihtuu myös tekstilaji. Verkkoteksti ja sen lähtöteksti kuuluvat näin ollen samaan intertekstuaaliseen tekstiketjuun, ja verkkotekstin kirjoitusprosessissa on kyse mukauttamisesta. Verkkoon muokkaaminen muuttaa tekstin merkitysrakenteita, eikä kyse ole enää samasta tekstistä. Lähtötekstin ja verkkotekstin suhdetta voi pitää referoivana, sillä tuloksena on pääasiat sisältävä tiivistelmä. (Kulkki-Nieminen 2010: 56, 61–62.) Tämä tulkinta sopii myös tilanteeseen, jossa lähtöteksti muokataan verkkoon sopivaksi. Kuitenkin päätösasiakirjat usein julkaistaan muokkaamattomina pdf- tai doc-versioina kaupungin verkkosivuilla. Kohderyhmä ja konteksti muuttuvat, mutta teksti säilyy sellaisenaan.

Kulkki-Niemisen määrittely sopii kuitenkin hyvin tämän tutkimuksen asetelmaan. Tutkimuksessani lähtötekstin genre on pöytäkirja, joka lukijalle näyttäytyy perinteisen paperimuotoisen pöytäkirjan kaltaisena verkkotekstinä, koska pöytäkirjat julkaistaan doc- tai pdf-muodossa. Pöytäkirjan pohjalta kirjoitettavan verkkotekstin lajia ei tutkimuksen koehenkilöille määritellä, mutta organisaation tekstikäytännöt ohjaavat tulkitsemaan sen verkkotiedotteeksi tai -uutiseksi: eri elimien päätöksistä viestitään tiedotteen tai uutisen muotoisella tekstilajilla. Verkkotiedote on lähisukua vanhalle paperitiedotteelle, mutta kunnan tiedotteidenkin kohdeyleisö on vaihtunut: ennen verkkoaikaa tiedotteet suunnattiin lähinnä toimittajille, mutta nykyisin suoraan kuntalaisille (vrt. Kankaanpää 2006: 205–210). Pöytäkirjan pohjalta kirjoitettu verkkoteksti, Facebook-päivitys ja Twitter-viesti ovat omia tekstilajejaan, mutta ne kuuluvat esityslistan ja pöytäkirjan kanssa samaan intertekstuaaliseen tekstiketjuun.

Teoksessa *Teksti työnä, virka kielenä* Pirjo Hiidenmaa toteaa, että tekniikka – tekstinkäsittely, sähköpostit, eri sovellukset – ovat muuttaneet kirjoittajan työtä merkityksellisesti: ”tekstiyhteiskunnan paperityöläisiä voi kutsua versioihmisiksi”. Tekstien kirjoittamisen tapa on muuttunut tietoyhteiskunnassa, mutta muutoksen

vaikutusta kielenkäyttöön ei ole tutkittu. (Hiidenmaa 2000a: 21, 24.) Kirjoittamiskäytäntöjen muutosta on pohdittu eri tilaisuuksissa, ja sitä tarkasteltiin esimerkiksi valtiovaraministeriön Tietojärjestelmät ja kirjoittaminen -seminaarissa (2014), jossa eri viranomaiset kuvailivat, kuinka ratkaisevasti käytössä olevat ohjelmat vaikuttavat päätösten muotoiluun. Käytössä on edelleen järjestelmiä, joissa tekstikatkelmat poimitaan automaattisesti, ilman että kirjoittaja edes näkee näytöltä tekstiä kokonaisuutena. (Ks. myös Hämäläinen 2014.) Samantyyppisiä ongelmia on valmistelutekstien kirjoittajilla: useissa ohjelmissa kirjoittaja näkee vain oman osuutensa, kun taas lopullisen tekstin ja esityslistan koostaa toinen henkilö.

Miten sähköisen versioinnin ja julkaisemisen lisääntyminen on vaikuttanut julkishallinnon teksteihin ja kirjoittamisen käytäntöihin? Noudattavatko verkkotekstit ja sosiaalisen median päivitykset entistä asiakirjatyylisiä vai muuttavatko verkkoviestinnän käytännöt myös virkatekstejä? Merja Koskela (2005) on tutkinut Verohallinnon verkkosivujen kieltä vastaanottaja- ja lähettäjäkeskeisyyden näkökulmasta. Vastaanottajakeskeinen teksti ottaa hänen mukaansa huomioon lukijan tarpeet ja odotukset, lähettäjäkeskeinen keskittyy dokumentoimaan. Koskela toteaa artikkelissaan, että yksinkertaistaen voisi sanoa Verohallinnon verkkosivujen muodon edustavan vastaanottajakeskeistä verkkoviestintää ja sisällön lähettäjäkeskeistä viranomaisviestintää. Puhuttelumuotojen epäyhtenäisyys viittaa siihen, että sivustolla törmäävät verkkoviestinnän ja viranomaisviestinnän käytännöt. Vastaanottajaa puhutellaan yleisemmin sivuston hierarkian yläsivuilla ja vähemmän alasivuilla, koska alasivuilla on enemmän materiaalia, joka on kirjoitettu muihin tarkoituksiin kuin verkkosivuja varten; puhuttelu taas on merkki vastaanottajakeskeisyydestä ja lukijan huomioon ottamisesta. Verohallinnon verkkosivusto ei muodosta yhtä yhtenäistä tekstilajia vaan koostuu useista erilaisista aineksista, joissa toisaalla lähennetään lukijaa puhuttelemalla ja toisaalla vältetään puhuttelua perinteisen viranomaisviestinnän tapaan. (Mt.: 261–270.)

Tilanne näyttää samantyyppiseltä muillakin julkisen alan verkkosivustoilla: ne sisältävät sekä verkkoa varten toimitettua että asiakirjatyypistä aineistoa. Useimmat kunnat edelleen julkaisevat kokousasiakirjat paperisten näköisversiona pdf- tai doc-muodossa. Näiden formaattien käytettävyys on verkossa heikohko (esim. Nielsen 2000: 94–96, Nielsen 2003), mutta hallinnon tekstikäytännöt ja ohjelmistot muuttuvat hitaasti. Merkkejä muutoksesta kuitenkin on: Esityslistoja ja pöytäkirjoja on myös alettu koostaa uudella tavalla. Esimerkiksi Helsingin ja Espoon kaupunkien verkkosivuilla päätösehdotukset ja päätökset on alettu sijoittaa listateksteissä ja pöytäkirjoissa uutistyyppisesti ennen selostusta, millä pyritään tyydyttämään lukijan ensisijainen tiedontarve mahdollisimman nopeasti. Turun kaupunki ja useat muutkin kunnat aloittavat nykyisin listatekstien esittelyosuuden tiivistelmällä, joka kiteyttää pääasian ingressin tapaan. Myös monissa pienemmissä kunnissa vastaavia muutoksia on jo tehty tai niitä on suunnitteilla. Tampereella siirryttiin vuonna 2016

järjestelmämuutoksen yhteydessä esittämistapaan, jossa päätös ja päätösehdotus tulevat ennen selostusosaa.

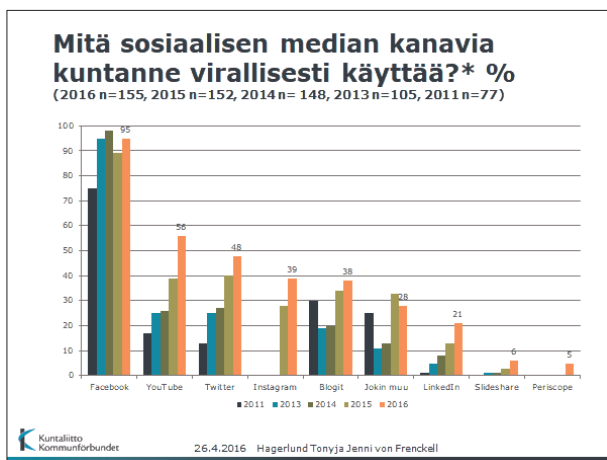
Jos ajatellaan laajemmin koko viestintäympäristöä, verkkoviestintä on muuttamassa julkisen alan tiedottajien ja kohdeyleisön suhdetta, koska aiemmin portinvartijoina ynnä tekstien muokkaajina toimineet toimittajat putoavat yhä useammin ketjusta pois. Vielä 90-luvulla kunnan tiedottaminen suunnattiin ensisijaisesti viestimille, jotka valitsivat ja muokkasivat lehdistötiedotteista jutut lehtiin (esim. Kankaanpää 2006: 26–28). Nykyisin tiedotteet julkaistaan automaattisesti useimmissa kunnissa ensimmäisenä verkkosivuilla ja linkitetään Twitteriin. Lienee ennakoitavissa, että lehtien lukijamäärien väheneminen, verkkotoiminta ja vuorovaikutteinen sosiaalinen media vahvistavat edelleen viranomaisten itsenäistä julkaisutoimintaa. Jo nyt julkishallinto hoitaa entistä enemmän aiemmin viestimille kuuluneita tehtäviä, ja medioituminen vielä lisää viestinnän tehtäviä ja kanavia (Heikkinen 2000a: 211).

Kielenkäyttöön kohdistuu aina säilyttäviä ja muuttavia voimia. Käyttötilanteet muuttuvat, ja syntyy uusia tarpeita ja mahdollisuuksia. ”Koska kielenkäytön ja maailman suhde on vastavuoroinen ja dynaaminen ja koska sekä maailma että kielenkäyttö muuttuvat, eivät vakiintuneet ja normitetut kielenkäyttötavat aina riitä.” (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 45–47.) Sosiaalinen media ja verkkoviestintä yleensäkin tuovat painetta keskustelemaan ja vuorovaikutteisempaan puhetapaan julkishallinnossa.

2.6 Kunnat ja sosiaalinen media

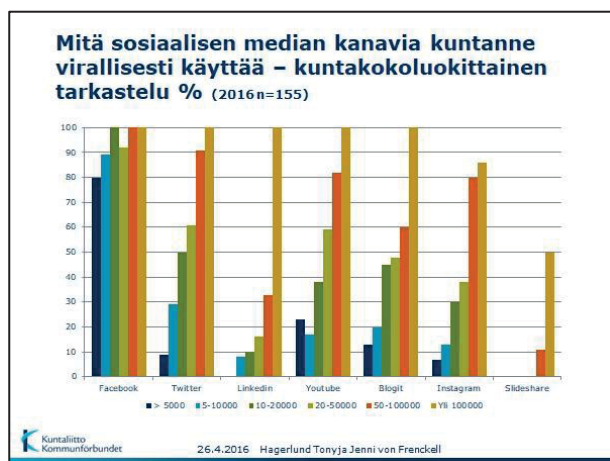
Viestintätapojen muutosta julkishallinnossa vauhdittaa eniten sosiaalisen median vuorovaikutteinen viestintä. Sosiaalisessa mediassa kuntalaisten kanssa suorassa keskusteluyhteydessä ovat jo useimmat kunnat, niiden eri toimialat ja yksityiset virkamiehet. Vuorovaikutteinen media luo uusia tekstilajeja ja muovaa kielenkäyttöä, mutta tutkimusta esimerkiksi tviittien ja Facebook-päivitysten kielenpiirteistä ei juuri ole (ks. kuitenkin Suominen 2018). Keskustelupalstojen ja tekstiviestien piirteitä on tutkittu, mutta nämäkään tutkimukset eivät ole juurikaan kohdistuneet viranomaisviestintään. Viranomaisten käytössä uudet kanavat ovat ylipäättään olleet vain vähänläisesti, ja vasta parina viime vuotena ne ovat alkaneet yleistyä.

Kuntaliitto tekee vuosittain kyselyn kuntien verkkoviestinnästä ja sosiaalisen median käytöstä. Vuonna 2016 Suomen 313 kunnasta vastasi 156 eli vastausprosentti oli 49,8. Niin kuin kuvasta 6 käy ilmi, vastanneista kunnista oli Facebookissa 95 % ja Twitterissä 48 %. Monissa kunnissa on käytössä useita eri yksiköiden Facebook-sivustoja ja Twitter-tilejä. (Kuntaliitto 2016.)



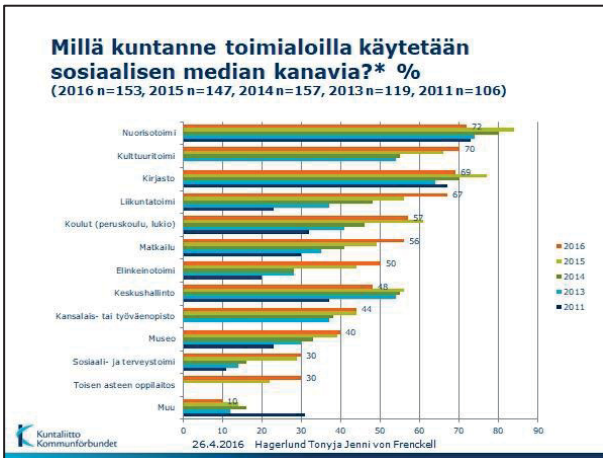
Kuva 5. Kuntaliiton kyselyn mukaan selvästi eniten kunnissa käytetään Facebookia: se oli käytössä vastanneista kunnista 95 prosentissa ja Twitter 48 prosentissa (Kuntaliitto 2016).

Isot kunnat käyttävät aktiivisemmin myös muita sosiaalisen median palveluja, mikä selviää kuvasta 6. Yli 100 000 asukkaan kunnat ovat sataprosenttisesti läsnä Facebookin lisäksi myös Twitterissä, LinkedInissä ja YouTubeessa ja yli 50 000 asukkaan kunnistakin yli 90 prosenttia viestii Twitterissä. (Kuntaliitto 2016.)



Kuva 6. Kuntaliiton selvitys osoitti, että yli 50 000 asukkaan kunnista 90 prosenttia viestii aktiivisesti Twitterissä. Yli 100 000 asukkaan kunnat ovat sataprosenttisesti läsnä Facebookissa, Twitterissä, LinkedInissä ja YouTubeessa (Kuntaliitto 2016).

Kuva 7 osoittaa, että keskushallintoa aktiivisemmin sosiaalista mediaa käyttävät nuorisotoimi, kirjastot ja kulttuuripalvelut. Järjestys on pysynyt samantyyppisenä eri vuonna tehdyissä selvityksissä.



Kuva 7. Sosiaalista mediaa käyttävät kunnan organisaatiot (Kuntaliitto 2016)

Kunnat käyttävät edelleen sosiaalista mediaa ensisijaisesti yksisuuntaiseen tiedottamiseen, niin kuin kuvasta 8 käy ilmi. Tilanne on sama kuin aiempina selvitysvuosina. Kuitenkin vuorovaikutteinen toiminta – palautteet, yhteydenpito ja asiakaspalvelu – ovat lisääntymässä tottumuksen ja käytön yleistymisen myötä.



Kuva 8. Kuntaliitto kysyi, mihin sosiaalista mediaa kunnissa käytetään (Kuntaliitto 2016).

Palveluiden käyttötapojen laajentumisessa ovat tärkeitä suunnannäyttäjiä olleet julkishallinnon sosiaalisen median pioneerit. Esimerkiksi Kela lanseerasi 2010 Kela-Kerttu-palvelun Suomi24-keskustelupalstalla. Virkailijat vastaavat Kela-Kerttu-nimellä asiakkaiden kysymyksiin virka-aikana, ja keskustelut ovat vapaasti verkossa luettavissa. Kolmen kuukauden pilottivaiheen aikana kysymyksiä tuli 2 100, kävijöitä oli 25 000 ja lukukertoja 71 000. Onnistuneen pilottivaiheen jälkeen työskentely

liitettiin osaksi Kelan puhelinpalvelua. (Suneli 2010.) Sitten Kysy Kelasta -vastauspalvelu on laajentunut ja siirtynyt osaksi Kelan omaa verkkosivustoa. Lisäksi vuonna 2018 Kela voitti Vuoden selväsana -palkinnon Kela-tärpit-viesteillään, joiden tavoitteena on jakaa selväkielistä tietoa palveluista sosiaalisessa mediassa (Laaksonen & Raevaara 2018). Myös Verohallinto aloitti asiakaspalvelun Suomi24-palstalla vuonna 2010 ja jatkaa sitä omalla Vero24-palvelullaan. Verottaja toimii myös aktiivisesti useilla some-alustoilla: Facebookissa, Twitterissä, Snapchatissa, Youtubessa ja Instagramissa. Nämä isot toimijat ovat olleet suunnannäyttäjiä julkisen alan verkkoviestinnässä.

Kunnissa puolestaan erityisesti kirjastot ja oppilaitokset ovat olleet edelläkävijöitä erilaisten vuorovaikutteisten verkkopalvelujen hyödyntämisessä. Kirjastoilla oli jo 2000-luvun alussa käytössä yhteinen chat-asiakaspalvelu, ja tätä toimintaa ovat jatkaneet monet oppilaitokset ja niiden kirjastot. Chatpalvelut ovat kunnissa alkaneet muillakin toimialoilla yleistyä vuoden 2016 ja 2017 aikana. Chatissa asiakaspalvelua tarjoavat muun muassa Helsingin, Oulun ja Hämeenlinnan kaupungit. Lisäksi monissa kaupungeissa on chat valjastettu jonkin tietyn toimialan palvelukseen, esimerkiksi Tampereella chatkanavaa käyttävät terveyspalvelut ja työllisyyspalvelut. Chatit ovat kaupunkien ja muun muassa kirjaston tekemien pienimuotoisten selvitysten mukaan saaneet hyvää palautetta nopeina matalan kynnyksen asiointipaikkoina. Chatin toimivuus riippuu kuitenkin chathenkilöstön ammattitaidosta ja valtuutuksesta.

Sosiaalinen media on leimallisesti vuorovaikutteinen viestintäkanava, siksi sen on odotettu lisäävän avointa keskustelua hallinnon ja kuntalaisten kesken. Onko vuorovaikutteisuus lisääntynyt? Onko viranomaiskirjoittajan ja kuntalaislukijan tasa-arvo vuorovaikutteisessa viestinnässä kohentunut? Perinteisesti viranomaisviestintä on teksteissä esiintynyt lähinnä tiedon jakajana ja lukijan tehtäväksi on jäänyt sen vastaanottaminen. Kunta näyttäytyy yleensä aktiivisena toimijana ja kuntalainen toiminnan kohteena; kuntalaiset kuvataan kysymysten sekä mielipiteiden esittäjänä, kun taas kunta on tiedon ja totuuden haltija. Vuorovaikutuksen korostaminen muuttuu epäuskottavaksi, jos kunta esitetään kuntalaisten yläpuoliseksi organisaatioksi. (Heikkinen 2002: 41–43, 51.) Toisaalta on ollut nähtävissä myös suuntaus, jossa instituutiot pyrkivät muokkaamaan viestintäänsä keskustelunomaiseksi ja aiempaa epämuodollisemmaksi antaakseen vaikutelman epäbyrokrattisuudesta (Sarangi & Candlin 2011: 11). Sosiaalinen media antaa mahdollisuuden myös näennäiskeskusteluun ja -demo-kraattisuuteen.

Julkishallinnon tekstit ja kielenkäytön tavat rakentavat omalta osaltaan sosiaalista todellisuutta ja asemoivat viranomaisen sekä kuntalaisen luomaansa todellisuuteen. Teksteissä toistuvat roolit sekä tarkastelutavat luonnollistuvat ja muuttuvat odotuksenmukaisiksi. Kriittisen tekstintutkimuksen mukaan kielen ja todellisuuden suhde

on dialektinen, niin että se, miten asioista puhumme, itse asiassa luo todellisuutta. (Fairclough 1997: 51, 75–76, Mäntynen 2003: 18, Karvonen 1995: 22–23.) Näin ollen voi ajatella, että keskustelemissa kanavissa viranomaisen ja kuntalaisen roolit kirjoitautuvat uudella tavalla ja muovaavat mahdollisesti suhdetta tasa-arvoisemmaksi. Verkkokeskustelussa tiedon omistaminen ja jakaminen on vain harvoin toisen osapuolen varassa, joten painetta osallistujaroolien uudelleenasetointiin on enemmän kuin perinteisissä tiedottavissa tekstilajeissa.

Institutionaalisessa roolissa kielenkäyttöä säätelee kuitenkin myös tehtävä. Kielelliset valinnat tahtovat kulkeutua tekstilajista ja tekstistä toiseen, vaikka tavoite ja kohderyhmä vaihtuvat (Hiidenmaa 2000a: 24, Hiidenmaa 2000b: 42). Heikkinen toteaa, että ”virallisen” kielioppi on niin voimakas, että virkahenkilöt tukeutuvat siihen monissa erilaisissa teksteissä. Virkatekstit kirjoittaa ”institutionaalinen persoona” ja lukee ”institutionaalinen vastaanottaja”. ”Virkatekstit ovat persoonattoman kirjoituksen manifesteja” (Heikkinen 2000a: 203). Tämä persoonattomuus johtuu paitsi virallisen kieliopinista myös siitä, että tekstin tehtävät ovat ajateltua laajempia ja mutkikkaampia. (Hiidenmaa 2000a: 29.) Samoin lukijaksi voidaan vain harvoin ajatella yksityinen ihminen, sen sijaan yleisöksi tulkitaan monia tahoja: esimerkiksi kuntalaiselle kirjoittava viranhaltija ennakoi usein toiseksi – tai jopa ensimmäiseksi – lukijaksi valitusta laativan juristin. Valinta voi olla toisaalta myös ideologinen: vastuulliset toimijat ja tekijät häivytetään tarkoituksellisesti näkymättömiin (Fairclough 1997: 40–41) tai persoonattomuudella objektivoidaan oma kannanotto.

Sosiaalisen median käyttöönotossa virallisen kielioppi törmää verkon keskustelukulttuuriin, johon institutionaalinen persoona soveltuu huonosti. Sosiaalisen median toiminnastaan Kuntaliiton, valtiovarainministeriön ja oikeusministeriön Demokratiatunnustuksen saanut Pekka Sauri kirjoittaa Julkishallinto ja sosiaalinen media -oppaassa (2015), että sosiaalinen media on oiva, suorastaan vallankumouksellinen työkalu virkamiesten ja kuntalaisten vuorovaikutukseen, mutta virkamiehen on uskallettava muuttua kasvottomasta tahosta persoonaksi. ”Kaksisuuntainen vuorovaikutus edellyttää persoonaa kummassakin päässä keskusteluyhteyttä. Ei riitä, että julkishallinnon edustaja kopipeistaa otteita päätöspöytäkirjoista vastaukseksi ihmettelevän tai kiukkuisen kansalaisen kysymykseen – hänen on kyettävä selostamaan asia ymmärrettävästi ja omin sanoin eli persoonallisesti” (mt.: 42–43).

3. KÄYTETTÄVYYS

3.1 Käytettävyys ja lähikäsitteet

Tutkimukseni keskeinen käsite on käytettävyys. Käsitettä on käytetty ennen muuta laitteiden, verkkopalvelujen ja ohjelmistojen testauksen yhteydessä, niin kuin Tietotekniikan termitalkoiden (3.6.2002) määritelmä osoittaa:

fi	käytettävyys
en	usability

”Ominaisuus, joka ilmentää sitä, miten järjestelmä, laite, ohjelma tai palvelu soveltuu suunniteltuun tarkoitukseen tietyille kohderyhmälle.”

Käytettävyyden käsitettä on sovellettu eniten tekniikan aloilla, mutta se on sieltä kulkeutunut myös verkkosisältöjen arviointiin ja käännöstieteeseen. Tekstien tutkimuksessa on kuitenkin käytettävyyden sijasta puhuttu tavallisemmin luettavuudesta ja ymmärrettävyydestä, jotka luen tässä tutkimuksessa käytettävyyden osatekijöiksi.

Käytettävyystutkimusten tavoitteena on yleensä ollut ohjelman tai laitteen käyttökokemuksen parantaminen. Tarkoitus on eri keinoin tunnistaa suunnitteluvirheitä ja korjata niitä, siten että käyttäjän ongelmien määrä vähenee. Sovellan samaa määritelmää teksteihin ja määrittelen ”tekstin käytettävyyden ominaisuudeksi, joka ilmentää sitä, miten *teksti* soveltuu suunniteltuun tarkoitukseen tietyille kohderyhmälle”. Tekstin käytettävyyttä voi parantaa samoin kuin ohjelmistojen ja laitteiden tunnistamalla sen suunnitteluvirheitä ja korjaamalla niitä.

Käytettävyys liitetään useimmin ihmisen ja teknisen laitteen, yleensä tietokoneen väliseen vuorovaikutukseen. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA määrittelee verkkopalveluohjeissaan käytettävyyden Tietotekniikan termitalkoiden tapaan ominaisuudeksi, ”joka ilmentää sitä, miten järjestelmä, laite, ohjelma tai palvelu soveltuu suunniteltuun tarkoitukseen tietyille kohderyhmälle” (JHS-suositukset 2012). Käsitettä on käytetty myös verkkotekstien yhteydessä, vaikkakin melko harvoin: esimerkiksi Googlessa suomenkielinen ilmaus ”verkkotekstin käytettävyys” saa vain kymmenen osumaa, joista seitsemän viittaa omiin teksteihini (Google-haku 29.4.2015); englanninkielinen ”web text usability” ei sekään saa edes sataa osumaa

(Google-haku 29.4.2015). Käytettävyyden sijasta tekstien yhteydessä suositaan ilmauksia silmäiltävyys, luettavuus ja ymmärrettävyys, jotka kytkeytyvät läheisesti käytettävyyteen. Kielitoimiston sanakirja (3. uudistettu painos 2012) määrittelee käsitteet seuraavasti (s.v. käytettävyys, luettavuus, ymmärrettävyys):

käytettävyys	käyttökelpoisuus, käytettävissä olo
luettavuus	tekstin selkeys, ymmärrettävyys t. helppolukuisuus
ymmärrettävyys	(tekstin) selkeys

Silmäiltävyys-hakusanaa ei Kielitoimiston sanakirjassa ole, mutta silmäillä-verbi määritellään seuraavasti (s.v. silmäillä):

silmäillä	katsella, tarkastella t. lukea nopeasti tai pintapuolisesti
-----------	---

Käsitteen saavutettavuus Tietotekniikan termitalkoot (14.12.2007, s.v. saavutettavuus) määrittelee seuraavasti: ”ominaisuus, joka ilmentää sitä, kuinka helposti henkilö voi saada järjestelmän, laitteen, ohjelman tai palvelun käyttöönsä”.

fi	saavutettavuus
en	accessibility

Saavutettavuuteen liitetään edellä mainitun lisäksi valtiovarainministeriön saavutettavuusdirektiivisivustolla myös ymmärrettävyys: ”Saavutettavuus liittyy digitaalisiin palveluihin, kun taas esteettömyys koskee fyysistä maailmaa. Saavutettavuusdirektiivissä saavutettavuudella tarkoitetaan, että verkkosivut ja mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt ovat sellaisia, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää mitä niissä sanotaan.”

Saavutettavuus-termiä onkin viime aikoina alettu käyttää osittain päällekkäisesti käytettävyyden kanssa. Se on kielenkäytössä yleistynyt varsinkin Euroopan unionin saavutettavuusdirektiivin vaatiman kansallisen lainsäädännön valmistelun yhteydessä. Saavutettavuuden yhteydessä kuitenkin painotetaan yleensä enemmän käyttäjien yhdenvertaista kohtelua ja pikemminkin teknistä kuin sisällöllistä käytettävyyttä, vaikka kriteerien joukossa ymmärrettävyys onkin mainittu. Direktiivin 4. artiklassa todetaan: ”Jäsenvaltioiden on varmistettava, että julkisen sektorin elimet toteuttavat tarvittavat toimenpiteet parantaakseen verkkosivustojensa ja mobiilisovellustensa saavutettavuutta tekemällä niistä havaittavia, hallittavia, ymmärrettäviä ja toimintavarmoja.” (EU 2016/2102.)

Sekä saavutettavuuden että käytettävyyden käsitteet on liitetty ensisijaisesti tekniisiin ominaisuuksiin. Aivan vierasta ei käytettävyydestä puhuminen kuitenkaan tekstienkään yhteydessä ole, niin kuin jo edelläkin kävi ilmi. Erityisesti käännöstieteessä on viitattu tekstien käytettävyyteen, ja se on keskeinen näkökulma esimerkiksi Tytti Suojasen, Kaisa Koskisen ja Tiina Tuomisen teoksissa Käyttäjakeskeinen kääntäminen (2012) ja User-Centered Translation (2014). Käännöstieteeseen käsite on kulkeutunut teknisen viestinnän välityksellä, ja käytettävyyden kannalta on arvioitu esimerkiksi laitteiden käyttöohjeita. Käytettävyyden problematiikkaa on Suojasen ym. arvion mukaan jo pitempään pohdittu käännöstieteessä, vaikka itse käsitettä ei ole kovin paljon hyödynnetty. Kirjoittajat pohtivat myös käytettävyyden suhdetta lähikäsitteisiin ja arvioivat sen merkitykseltään laajemmaksi kuin luettavuus. Lähimpänä terminä he pitivät ymmärrettävyyttä, johon he lukevat mukaan kiinnostuksen herättämisen. Helposti luettava teksti ei välttämättä ole käytettävyydeltään erinomainen, sillä esimerkiksi kiinnostavuus ja miellyttävyys eivät välttämättä liity luettavuuteen. (Suojanen ym. 2012: 34, 35.)

Suojasen ym. käyttäjakeskeisen kääntämisen malli UCT (User-Centered Translation) perustuu siihen, että kääntäjä kokoaa mahdollisimman paljon tietoa tulevista käyttäjistä ja käännöstä muokataan tämän tiedon perusteella: ”UCT means that we gather as much information about our future users as we can through various methods during the entire translation process, and that we design and revise the translation based on this information.” (Suojanen ym. 2014: 2.) Käyttäjakeskeinen kääntäminen on nimetty rinnakkaisesti aiemman käyttäjakeskeisen suunnittelun mukaan (mt.: 4–5). Käyttäjakeskeisessä suunnittelussa oleellista on, miten suunnitteluprosessiin tuodaan mukaan tietoa käyttäjistä. Rinnakkaisesti käyttäjakeskeisessä kääntämisessä eri menetelmin kerätään käännösprosessin aikana iteratiivisesti tietoa käyttäjistä, ja sitä hyödynnetään käytettävän käännöksen luomiseksi.

Käytettävyyden kanssa päällekkäinen, mutta sitä vielä laajempi käsite on käyttäjäkokemus. Sillä kuvataan käyttäjän kokonaisvaltaista elämystä, jonka yksi keskeinen osa on käytettävyys. Suojanen ym. (2014: 13) määrittelevät käyttäjäkokemuksen seuraavasti ISO-standardia mukaillen (ISO 9241–210: 2008): ”User experience is a holistic concept, which includes all the user’s emotions, beliefs, preferences, perceptions, physical and psychological responses, behaviors and accomplishments.” Käyttäjäkokemuksen määritelmiä on käytössä useita, mutta yleensä niissä toistuu juuri tuo kokonaisvaltaisuus. Käyttäjäkokemus, käyttökokemus tai lyhyesti UX (user experience) on sateenvarjokäsite kaikille niille asioille, jotka vaikuttavat siihen, millaiseksi muodostuu käyttäjän vuorovaikutus tuotteen, järjestelmän tai palvelun kanssa.

Käytettävyyden käsite on siis pikku hiljaa kulkeutunut laitteiden ja ohjelmistojen maailmasta käännösten ja tekstien tarkasteluun teknisten ohjeiden kautta.

Käytettävyyden näkökulma on osoittautunut hyödylliseksi myös tekstien tarkastelussa, varsinkin kun verkkotekstit kytkeytyvät selvästi sekä ohjelmistoihin että perinteisiin paperisiin käyttöliittymiin. Suojanen ym. pohtivat käännöstieteen kannalta käytettävyys-käsitteen käyttökelpoisuutta ja päätyvät siihen, että käytettävyys sopii näkökulmana monenlaisten tekstilajien tarkasteluun, ja viittaavat lyhyesti myös viranomaisten lomakkeisiin ja asiakirjoihin (2014: 35–36).

Artikkelissaan *Terminologia kohtaa käytettävyyden* Suvi Isohella ja Anita Nuopponen katsovat, että *käytettävyys*-termiä käytetään kirjallisuudessa neljällä tavalla: tuotteen ominaisuudesta (esim. helppokäyttöisyys, miellyttävyys), käyttäjäkeskeisestä suunnitteluprosessista, käytettävyydestä ja käyttäjät huomioon ottavasta suunnittelufilosofiasta. Artikkelissaan he itse viittaavat käytettävyydellä käyttäjän ja käytettävän tuotteen välisen yhteistoiminnan tehokkaaseen ja miellyttävään sujumiseen. (Isohella & Nuopponen 2016: 228.) Nämä kaikki käytettävyyden piirteet ovat läsnä omassa tutkimuksessani. Käytettävyydellä voidaan viitata tekstin ominaisuuteen, tekstin mukauttamistyöhön, tekstin testaamiseen käyttäjillä tai laajemmin tekstien käyttäjälähtöiseen suunnittelufilosofiaan.

Viranomaistekstien ja erityisesti lomakkeiden käytettävyydestä on puhuttu myös valtionhallinnon Suomi.fi-portaalissa, jossa annetaan ohjeita julkisen alan verkkopalvelujen muotoilusta. Tavallisimmin sana *käytettävyys* siellä kuitenkin esiintyy koko verkkopalvelua arvioitaessa. Tekstiin liittyvät käytettävyydspulmat ovat joka tapauksessa tärkeä osa käyttökokemusta. Ne osoittautuivat suorastaan keskeisiksi kymmenen vuoden käytettävyydevirhetilastossa, joka on tehty testien ja asiantuntija-arvioiden perusteella käytettävyydestä tekevässä Adage Oy:ssä ja jota tutkimusjohtaja Raino Vastamäki esitteli vuoden 2013 Kuntien käytettävyytä -seminaarissa. Tilaston viidestä yleisimmästä käytettävyysongelmasta kolme koski nimenomaan tekstiä tai sen osia: lomakkeita (1.), otsikoita (4.), leipätekstiä (5.). Toiseksi ja kolmanneksi yleisimmät ongelmat liittyivät linkkeihin ja valikkoihin. (Vastamäki 2013.) Tulkitsen tämän niin, että käyttöliittymien käytettävyyttä on jo kehitetty pitkään mutta tekstien käytettävyyttä ei ole samassa tahdissa pystytty parantamaan, mikä on erityisen kiinnostavaa oman tutkimukseni kannalta.

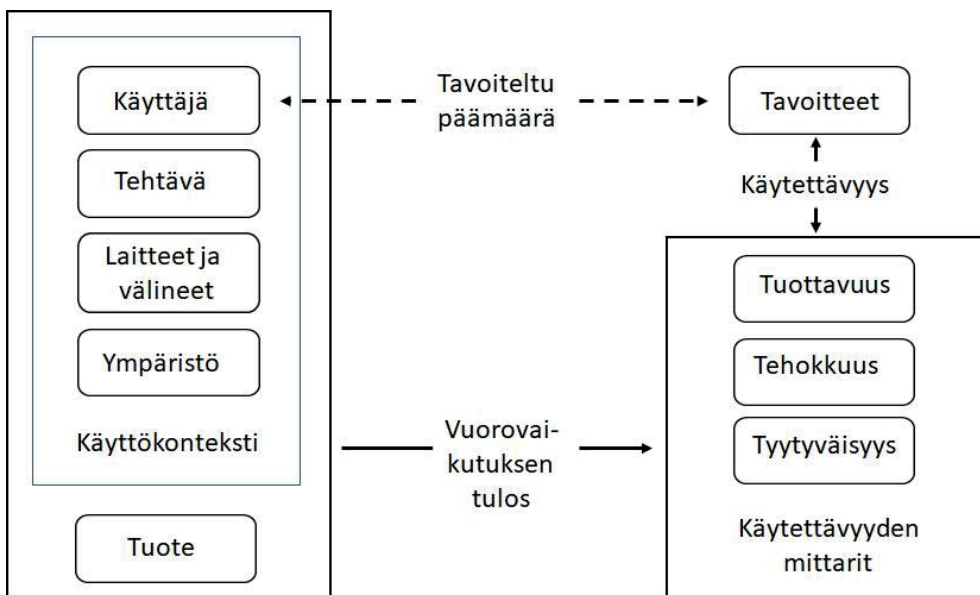
Mutta mitä sitten hyödytään, jos aiemmin tekstien yhteydestä tuttu ”lukija” korvataan ”käyttäjällä” verkkoteksteistä puhuttaessa? Käyttäjänäkökulma siirtää huomion selkeämmin tekstin ja lukemisen tavoitteeseen: kyse on tekstin käytöstä välineenä tietyn tarkoituksen saavuttamiseksi ja lukemiseen käytetyn ajan sekä lukemisen tuoman hyödyn suhteesta. Käyttäjän olisi pystyttävä omaksumaan tekstin sisältö nopeasti, virheettömästi sekä miellyttävästi ja pystyttävä hyödyntämään sen sisältöä toiminnassaan. Käyttäjän huomioon ottaminen siirtää painopistettä tekstin tuottavan

organisaation dokumentoinnin tarpeista vastaanottajan tiedontarpeisiin – tekstissä on ainakin pyrittävä ottamaan huomioon molempien osapuolten tarpeet. Käyttäjälukijan parempi huomioonotto viime kädessä hyödyttää molempia osapuolia: hallinto palvelee kuntalaisia paremmin ja myös hoitaa omat tehtävänsä tehokkaammin, sillä myös julkishallinnon oma henkilöstö lukee, hyödyntää, muokkaa ja jatkokäyttää tekstejä työssään päivittäin. Tekstien helppokäyttöisyys säästää sekä kuntalaisten että kaupungin henkilöstön työaikaa ja näin ollen tuo myös molemminpuolisia taloudellisia hyötyjä.

Käytettävyys soveltuu käsitykseni mukaan hyvin julkishallinnon tekstien tarkasteluun ja tuo siihen uudella painokkaalla tavalla vuorovaikutuksen näkökulman. Laajasti ajateltuna kyse on siitä, että käyttäjät ovat tekstin avulla vuorovaikutuksessa järjestelmän, tässä tapauksessa ”hallintokoneiston” kanssa. Vuorovaikutus syntyy, jos teksti on tarpeeksi helppokäyttöinen. Jos teksti vaatii käyttäjältä liikaa aikaa ja vaivaa, vuorovaikutus jää syntymättä. Vaikeakäyttöiset tekstit ovat käytännössä osallistumisen ja näin ollen myös demokratian toteutumisen este.

3.2 Käytettävyyden arviointi

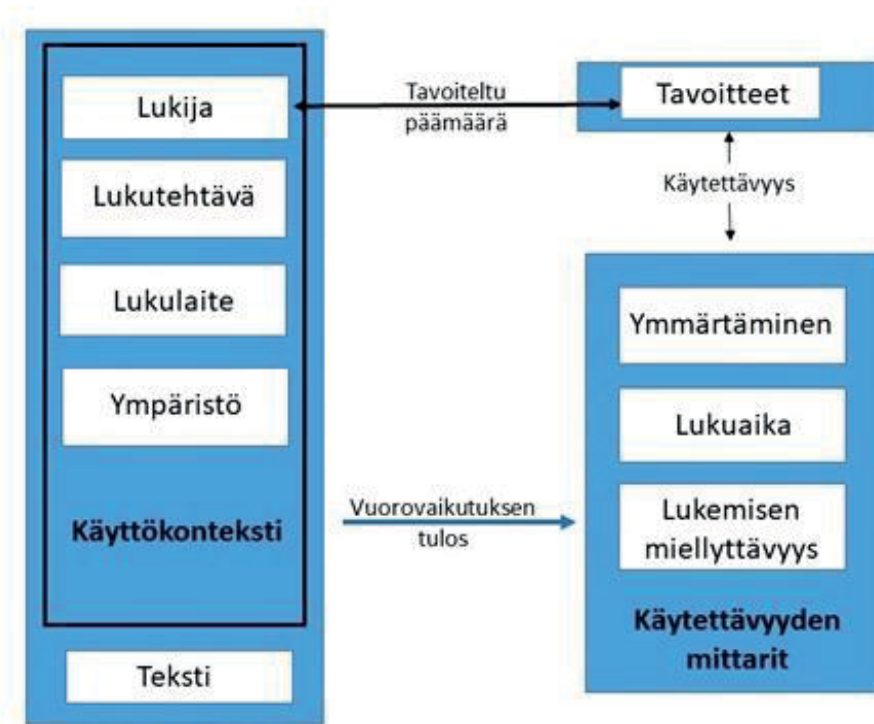
Kansainvälisen tietojärjestelmien suunnitteluun sovellettavan ISO 9241-11 -standardin (1998) mukaan käytettävyyden mittareita ovat **tuottavuus, tehokkuus ja tyytyväisyys**. Käytettävyyttä arvioitaessa otetaan huomioon sekä käyttäjä että käyttöympäristö. Tuottavuus tarkoittaa sitä, miten tarkasti ja oikein käyttäjä saavuttaa tietyt tavoitteet. Tehokkuus tarkoittaa käytettyjä resursseja suhteessa tavoitteiden saavuttamiseen. Tyytyväisyys on käyttäjän kokema miellyttävyys. Tiivistettynä käytettävyys on ominaisuus, joka määrittää, miten hyvin käyttäjät kykenevät hyödyntämään jotain välinettä tavoitteidensa saavuttamiseen tietyssä ympäristössä. (Mt.: 5, myös Nieminen & Kuoppala 1998: 19–21.)



Kuva 9. ISO 9241-11 -standardin määritelmä käytettävyydessä (1998: 3).

Sovellan ISO-standardin käytettävyyden kriteereitä tässä tutkimuksessa tekstin lukemiseen käyttäen niiden tilalla seuraavia kriteereitä: verkkotekstin **ymmärtäminen, lukemiseen käytetty aika ja lukukokemuksen miellyttävyys**. Ymmärtäminen vastaa standardin tuottavuutta: kuinka tarkasti lukija ymmärtää tekstin merkityksen. Lukemiseen käytetty aika vastaa standardin tehokkuutta: kuinka paljon aikaa ja työtä lukijan on käytettävä lukemiseen ja merkityksen ymmärtämiseen. Lukukokemuksen miellyttävyys vastaa standardin tyytyväisyyttä: kuinka miellyttävä on lukijan kokemus.

Lukunopeuden ja ymmärtämisen mittaaminen ovat kuuluneet luettavuustutkijoiden menetelmiin jo 1920-luvulla, jolloin alan tutkimus alkoi Yhdysvalloissa. Lukukokemuksen miellyttävyys ei ole ollut yhtä keskeinen luettavuuden arvioinnissa, mutta kiinnostavuus ja motivaatio on mainittu luettavuutta parantavana ominaisuutena. Ymmärrettävyyttä on yleensä pidetty laajempänä käsitteenä kuin luettavuutta, ja sitä on lähestytty toisaalta tekstin ominaisuutena ja toisaalta vastaanottajan kognitiivisen prosessin näkökulmasta. (esim. Virtaluoto & Väyrynen 2000, Wiiö 1968, Heikkinen 2012b.) ISO-standardin pohjalta muotoilemani kriteerit ovat siis kuuluneet luettavuustutkimuksen käsite- ja mittarivalikoimaan, mutta niitä ei ole kytketty käytettävyyteen eikä rinnastettu käytettävyydekriteereihin. Käytettävyyssajatteluun kytkeminen painottaa lähtökohtiensa mukaisesti tuotteen eli tässä tapauksessa tekstin ominaisuuksien sovittamista käyttäjän kompetenssiin eikä päinvastoin.



Kuva 10. Verkkotekstin käytettävyyskehikko ISO 9241-11 -määritelmää soveltaen.

Kuvassa 10 on sovellettu ISO-standardin käytettävyyskehikkoa teksteihin. Kuvan vasen puoli kuvaa käyttöympäristön elementtejä ja oikea puoli lukijan tavoitteita sekä käytettävyyden osatekijöitä. Verkkotekstin käyttäjänä on lukija, joka lukee verkkotekstin joidenkin tavoitteiden saavuttamiseksi tietokoneen ruudulta, tabletilta tai puhelimen näytöltä töissä, kotona, junassa tai muualla. Tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttavat lukijan, lukulaitteen ja tilanteen ominaisuudet. Tekstin tuottajalla on melko vähän mahdollisuuksia vaikuttaa edellä mainittuihin ominaisuuksiin. Sen sijaan hänen vallassaan on huolehtia verkkotekstin käytettävyydestä: ymmärrettävyydestä, nopealukuisuudesta ja miellyttävyydestä. Näitä ominaisuuksia on mahdollista arvioida objektiivisilla ja subjektiivisilla käytettävyysmittareilla: kuinka teksti on ymmärretty, kuinka paljon aikaa lukeminen vie ja kuinka miellyttävä on lukukokemus.

Millaisilla tavoilla käytettävyyttä on tapana arvioida? Arviointitapoja on kehitetty ohjelmistojen ja verkkopalvelujen testaamiseen, mutta monet niistä käyvät myös tekstien arviointiin ja samoja periaatteita käytettävyystutkijat ovat soveltaneetkin verkkopalvelujen tekstien arviointiin. Yleisimpiä käytettävyyden arviointimenetelmiä ovat seuraavat (Mielonen & Hintikka 1998):

Heuristinen arviointi

Käytettävyyden asiantuntijat arvioivat käytettävyyttä apunaan lista yleisiä käytettävyyssääntöjä (heuristiikkoja). Lista voi olla kirjoitettu tai asiantuntijan kokemukseen perustuva kirjoittamaton sääntökokoelma.

Kognitiivinen läpikävely

Käytettävyydasiantuntija simuloi peruskäyttäjän etenemistä arvioiden, saavuttaako käyttäjä tavoitteitaan ja kuormittaako käyttö tämän muistia tai päättelyä. Kognitiivinen läpikävely paljastaa hyvin terminologiaan liittyvät ongelmat ja nimeämiseen liittyvät ongelmat (esim. Ranne 2005: 133, 137).

Moniarvoinen läpikävely

Suunnittelijat, käytettävyydasiantuntijat ja käyttäjät käyvät yhdessä läpi järjestelmää keksityn käsikirjoituksen mukaan ja keskustelevat elementeistä.

Ominaisuuksien katsastus

Arvioija listaa yleisimmät toiminnot ja tarkastaa niiden käyttämistä vaativaa suoritusta vaihe vaiheelta, etsien hankalia tai ylipitkiä vaiheita, epäloogista etenemistä ja aikaisempaa tuntemusta edellyttäviä osia.

Yhteneväisyyskatsastus

Eri osien suunnittelijat varmistavat, että osat toimivat samojen periaatteiden mukaan.

Standardivertailu

Standardin tunteva käytettävyydasiantuntija käy järjestelmän läpi kohta kohdalta, varmistaen yhdenmukaisuuden halutun standardin kanssa.

Tarkistuslistat

Arvioija tarkastaa listan osoittamat elementit jokaiselta sivulta ja varmistaa, että listan periaatteita on noudatettu.

Käyttäjätestaus

Oletettu käyttäjä kokeilee testikohdetta ja testaajat tallentavat käyttötilanteen myöhempää analyysia varten. Käyttäjätestaus on muista arviointitavoista poikkeava menetelmä: käyttäjää tarkkaillaan mahdollisimman todenmukaisessa tilanteessa.

Epämuodollinen asiantuntijakeskustelu

Asiantuntijat käyttävät testikohdetta joko vapaamuotoisesti tai arvioinnin ohjeiden mukaisesti. Asiantuntijat tekevät huomioita reaktioistaan, virheistään ja mieltymyksistään. Huomiot puretaan yhteisessä keskustelussa.

Tekstien käytettävyyden tutkimisessa voidaan oikeastaan soveltaa mitä tahansa näistä menetelmistä. Omassa menetelmässäni yhdistyvät

- heuristinen arviointi
- kognitiivinen läpikävely (väljästi tulkittuna).

Kokeneita julkisviestinnän ammattilaisia voi pitää tekstin käytettävyyden asiantuntijoina. He käyvät tekstin läpi ja arvioivat oman tietämyksensä perusteella tekstin ymmärrettävyyttä, luettavuutta ja miellyttävyyttä. Kuten kognitiivisessa läpikävelyssä he arvioivat ääneen tekstin käytettävyysongelmia ja samanaikaisesti tuottavat ratkaisuja ongelmiin. Arvioinnin ja läpikävelyn yhteydessä koehenkilöt kielentävät heuristiikkaa, jota he myös soveltavat tekstin muokkaamiseen. Näin tehdään näkyväksi ammattiviestijöiden hiljaista tietoa ja niitä käytännön toimia, joita he soveltavat tekstejä yleistajuistaessaan. Kiinnostavaa on verrata, noudattavatko he yhdenmukaisesti julkisen alan verkkoteksteille annettuja ohjeistoja vai toteuttavatko he käytännössä muunlaisia periaatteita. Koska arvioijina ja muokkaajina on kymmenen ammattilaista, saadaan todennäköisesti esiin suuri osa lähdetekstin käytettävyysongelmista. Heuristisissa arvioinneissa yleensä suositellaan käyttämään useampia arvioijia luotettavan tuloksen saamiseksi; Nielsen suosittelee kolmesta viiteen arvioijaa (Nielsen 1995a, Seitamaa-Hakkarainen ym. 2003).

Heuristisen arvioinnin ongelmina on pidetty sitä, että se edellyttää vahvaa osaamista arvioivilta asiantuntijoilta, ei paljasta kaikkia ongelmia eikä tuota automaattisesti ratkaisuja löydettyihin ongelma-kohtiin. Näitä ongelmia omassa tutkimuksessani olen koettanut välttää valitsemalla tehtävään kokeneita ammattilaisia, käyttämällä kymmentä arvioijaa ja antamalla tehtäväksi tekstin muokkaamisen kuntalaiselle sopivaksi verkkotekstiksi. Arvioijien vaikutusta tutkittaessa on havaittu, että kokeneet asiantuntijat tunnistavat selvästi enemmän käytettävyysongelmia kuin kokemattomat. Tunnistaminen entisestään lisääntyy, jos arvioijalla on asiantuntemusta sekä arvioinnin kohteesta että käytettävyydestä. Eri arvioijien vaikutus tuloksiin on myös sitä pienempi, mitä enemmän heillä on asiantuntemusta. (Perälä 2005: 302–303.) Tällainen kaksoisasiantuntijuus leimaa myös koehenkilöitäni: he ovat sekä viestinnän ammattilaisia että kuntahallinnon tuntihoitajia. Siksi heillä pitäisi olla hyvät edellytykset

tunnistaa juuri virkatekstin käytettävyyteen liittyviä pulmia. Lisäksi uuden tekstin tuottaminen lähdetekstin pohjalta vaatii syväsuuntautunutta lukemista: hyvää ymmärtämistä ja kykyä luoda uutta annetun aineiston pohjalta. Luku-, ymmärtämis- ja muokkausprosessista on näin mahdollista saada monipuolisempaa, yksityiskohtaisempaa ja toivottavasti syvällisempää havaintotietoa kuin esimerkiksi luettamalla teksti koehenkilöillä ja testaamalla ymmärtämistä kysymyksillä tai aukkotesteillä (vrt. esim. Heikkinen 2012b).

Tavallaan koetilannetta voidaan verrata myös käyttäjätestaukseen, sillä julkishallinnon tekstejä käyttää ehkä eniten juuri kaupungin oma henkilöstö. Viestintäyksikkö on tärkeä lenkki julkisen alan tekstityöskentelyssä. Viestinnän henkilöstö kirjoittaa asiakirjojen pohjalta tiedotteet, verkkotekstit ja päivitykset. Alkuperäiset asiakirjat ovat tiedottajille aineisto ja ”työväline”, joiden laatu määrää työskentelyyn käytettyä aikaa ja sen lopputulosta. Päätöstekstien käytettävyydestä useita ryhmiä voisivat olla valtuutetut tai tavalliset kuntalaiset. Näiden ryhmien avulla ei kuitenkaan olisi mahdollista kerätä samassa määrin tietoa tekstien käytettävyyden parantamisen keinoista, joita voi hyödyntää hallinnon tekstityön kehittämisessä. Käytettävyydestä yleensä tutkittu käyttäjäryhmä suorittaa jonkin todellista tilannetta vastaavan testitehtävän. Tehtävän suoritusta tarkkaillaan, siitä tehdään muistiinpanoja ja tilanne tallennetaan. Testin jälkeen aineistot analysoidaan. (Koskinen 2005: 188.) Kokeneiden ammattiviestijöiden käyttö tässä tutkimuksessa käytettävyydestä on sikäli hedelmällistä, että toisin kuin muiden kohderyhmien kanssa tässä käytettävyydestä asetelmassa saadaan tietoa paitsi ongelmista myös niiden korjauksesta (ks. esim. Perälä 2005: 308).

Koskisen mukaan käytettävyydestä on sisällettävä seuraavat piirteet:

- mukana tarkkailija ja koehenkilö
- kohderyhmään kuuluvat koehenkilöt
- toiminnan tarkkailu ja nauhoitus
- todelliset testitehtävät
- ääneenajattelu.

Nämä täytyvät omassa koetilanteessani muilta osin, mutta Koskinen sisällyttää ensimmäiseen kohtaan myös moderaattorin mukanaolon. Tulkitsen oman roolini koetilanteessa pikemminkin tarkkailijaksi kuin aktiiviseksi moderaattoriksi. (Koskinen 2005: 205.)

Yksi käytettävyydestä on siis tässäkin koetilanteessa käytetty ääneenajattelu. Ääneenajattelu tekniikkana on lähtöisin psykologiasta, ja sitä on

sovellettu käytettävyytutkimuksen lisäksi myös kirjoittamisen, lukemisen ja kääntämisen tutkimuksessa. Käytettävyytutkimuksissa ääneenajattelua on sovellettu usein ja eri tavoin, mutta tutkijat eivät ole antaneet soveltamisesta yleensä täsmällistä kuvausta. Ääneenajattelun etu on kuitenkin se, että sen avulla saadaan tietoa koehenkilön ajattelusta ja käytettävyysohjelmien tulkinnasta. Huonona puolena on menetelmän vaatavuus ja kuormittavuus. (Ilves 2005: 209, 220.) Nielsenin arvion mukaan ääneenajattelu on käytettävyyttä tutkittaessa ensisijainen työkalu, koska se on edullinen, vakaa, vakuuttava ja joustava menetelmä. Äänenajattelu työkaluna on helposti omaksuttavissa, ja tuloksia on miltei mahdoton turmella. (Nielsen 2012.) Etuna on myös se, että ääneenajattelulla saadaan esiin koehenkilöiden mentaaliset mallit (Nielsen 2010b).

Käännöstieteen tutkimuksessa ääneenajattelun käyttäminen lähti liikkeelle 1980-luvulla siitä, että haluttiin siirtää painopiste lopputuloksesta kääntämisen prosessin tutkimiseen. Haluttiin avata kääntäjän mentaalinen ”musta laatikko”. Ääneenajattelulla tavoitettiin ongelmien tunnistaminen, mutta ratkaisujen selvittämiseen tarvittiin täydentävää analyysia. Ääneenajattelu ei myöskään yleensä kata tasaisesti käännösprosessin vaiheita, vaan varsinkin kuormittavissa tilanteissa se tahtoo loppua ja vähetä myös rutiinitoiminnoissa. (Kussmaul & Tirkkonen-Condit 1995: 177–184.) Myös oman tutkimukseni koetilanteessa jo itse tehtävä on vaativa, joten ääneenajattelu lisää koehenkilöiden kuormitusta melkoisesti. Pysin ottamaan vaatavuuden huomioon valitsemalla kokeeseen kokeneita viestinnän ammattilaisia, mikä vähentänee kuormitusta sekä tehtävänteossa että ääneenajattelussa. Myös oman ympäristön tuttuudella ja ennakkokeskusteluilla on mahdollista lieventää psykososiaalista stressiä.

Havainnointia on käytetty 1980-luvulta lähtien yhtenä menetelmänä myös tuotesuunnittelun käytettävyytestauksissa. Havainnointi on tuotesuunnittelussa tarkoittanut vähimmillään muutaman tunnin oleskelua käyttäjien ympäristössä ja heidän toimiansa seuraamista. Havainnoija tarkkailee, mitä käyttäjien työssä tapahtuu ja miksi he tekevät asioita niin kuin tekevät. Havainnointi antaa tarkkailijalle tuntuman käyttäjistä, heidän toimistaan ja käyttöympäristöistään. Käytön yksityiskohdat paljastavat havainnoijalle suunnittelun puutteita ja virheellisiä oletuksia sekä luovat pohjaa täydentäville ratkaisuille. Asiantuntevasti toteutettu havainnointi pureutuu aina todellisiin käyttöympäristöihin ja käyttäjien todelliseen toimintaan. Se antaa luotettavimmin tuloksia käyttöyhteydestä ja -ympäristöstä sekä käyttäjien kielenkäytöstä ja termistöä. Vahvimmillaan havainnointi on Hyysalon mukaan työprosessin tarkan kulun, monimutkaisten työkäytäntöjen ja toissijaisen käytön selventämisessä. Havainnoinnin ongelmana puolestaan pidetään sitä, että datan analysointi on aikaa vievää ja vaatii vankkaa ammattitaitoa. (Hyysalo 2009: 106, 124.)

Sekä havainnointi että ääneenajattelu kuuluvat läheisesti etnografiseen tutkimusperinteeseen. Käytettävyytutkimuksessa niillä on useimmin tutkittu tietokoneen ja ihmisen välistä vuorovaikutusta (ks. esim. Vuorinen 2005: 64). Omassa tutkimuksessani selvitän näillä menetelmillä ihmisen ja tekstin vuorovaikutusta. Jos käyttämiäni havainnoinnin ja ääneenajattelun menetelmiä vertaa Eskolan ja Suorannan Johdatus laadulliseen tutkimukseen -teoksessa (1998) esittämiin etnografisen tutkimuksen tunnuspiirteisiin, siinä mainituista piirteistä sopii kaksi hyvin ja kaksi osittain: Havainnointi on omassa tutkimuksessani oleellisessa osassa, ja tutkimuskohteenani on yksittäinen tilanne. Osittain sopii myös se, että toimintaa tutkitaan arkipäiväisessä työtilanteessa, vaikkakin tutkimuksessani on kyseessä aitoa muistuttava mutta simuloitu tilanne. Etnografisen tutkimuksen mukaista on myös kirjallinen raportointi sekä ihmisen toiminnan analysointi. Sen sijaan tiedonkeruun strukturoimattomuus ja ennalta määräämättömyys eivät Eskolan ja Suorannan piirteistä sovellu tähän tutkimukseen, koska kyseessä on suunniteltu koetilanne. Etnografisen tutkimuksen piirteistä omaani sopii myös se, että tutkimuksissa ei haeta tilastollisesti merkitsevää tietoa vaan pikemminkin syvällisempää valikoitunutta pientä joukkoa koskevaa laadullista tietoa (Vuorinen 2005: 66).

Käytettävyytutkimus poikkeaa etnografisista sosiaalitieteiden menettelytavoista myös siinä, että havainnointiajat ovat selvästi lyhyempiä (Vuorinen 2005: 71). Omassa tutkimuksessani itse havainnointi, ääneenajattelu ja haastattelu liittyvät vain tutkimustilanteeseen, joka kestää kahdesta kolmeen tuntia kullakin koehenkilöllä. Koetilanne kuitenkin tapahtuu osallistujien omissa työtiloissa omilla laitteilla, ja tehtävänanto vastaa arjessa toistuvia työtilanteita. Nämä työtilanteet samoin kuin osa koehenkilöistä ovat minulle tuttuja, sillä olen kouluttanut parinkymmenen vuoden ajan kunnan viestijöitä. Koulutukset pohjautuvat aina työntekijöiden haastatteluun sekä tekstien ja tehtävien analyysiin, joten työympäristö on vuosien aikana tullut minulle tutuksi eri näkökulmista. Tutkijana asemoidun osallistuvassa havainnoinnissa kuitenkin ulkopuoliseksi, ei-osallistuvaksi havainnoitsijaksi. Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan on oleellista, esiintyykö havainnoitsija tutkijan roolissa vai onko hänellä yhteisössä muu rooli.

Etnografisen tutkimuksen kentässä tutkimukseni sijoittuu lähinnä tilannetutkimuksen luokkaan (Vuorinen 2005: 76, Heikkilä 2005: 79), mutta tutkimuksen alalajien rajat ovat häilyviä. Tilannetutkimuksessa ovat tärkeitä aito toimintaympäristö, tutkijan ja koehenkilön tasavertainen suhde, selvästi rajattu aihe ja yhteinen tulkinta tilanteesta (Heikkilä 2005: 80). Käytettävyyteen liittyvissä tilannetutkimuksissa on myös katsottu suhteellisen pienen koehenkilöjoukon riittävän: useimmissa tapauksissa riittää kymmenkunta koehenkilöä (mt.: 87).

Tekstien käytettävyyttä, lukunopeutta ja ymmärrettävyyttä on testattu verkkosivujen käytettävyyden yhteydessä havainnoimalla, haastattelemalla, heuristisella arvioinnilla, silmäkamerakuvauksella, erityyppisillä testeillä ja niiden yhdistelmillä. Menetelmien tehokkuutta punnittaessa on arvioitu kattavuutta, pätevyyttä, toistettavuutta ja hyödyllisyyttä. Käytettävyytestauksessa menetelmää pidetään tehokkaana, jos sen avulla saadaan esiin mahdollisimman paljon ongelmia, pätevänä jos se poimii vain oikeita ongelmia, toistettavana, jos tulokset ovat samoja eri käyttökerroilla, ja hyödyllisenä, jos havaitaan juuri käyttäjälle vaikeat ongelmat. (Kosonen 2005: 313–330.) Valaisemalla ammattilaisten avulla tekstin käytettävyyttä kolmesta suunnasta – heuristisen arvioinnin, havainnoinnin ja ongelmien ratkaisun avulla – toivon tutkimukseni pystyvän luotettavasti täsmentämään alan heuristiikkaa.

Tutkimukseni koettaa vastata mahdollisimman käytännöllisesti julkisen alan viestinnän keskeiseen käytettävyydyskysymykseen: miten teksteistä saadaan toimitustyöllä nopealukuisia, helposti ymmärrettäviä ja lukukokemukseltaan miellyttäviä? Tavoitteena on edistää hallintotekstien käytettävyyttä ja kehittää luvussa heuristisia tarkistuslistoja sekä niiden käyttötapoja, niin että julkishallinnon viestinnän ammattilaisten hiljainen tieto tulee hyödynnettyä ja heidän käytännössä soveltamansa menetelmät tunnistettua. Tutkimus paljastanee myös, eroavatko käytännön työn ongelmat ja ratkaisut sekä kirjoitustyössä toteutetut periaatteet verkkotekstien julkaistuista käytettävyysohjeista. Tutkimuksen tuottaman täsmälistan avulla voidaan kehittää viranomaisten ja asiantuntijoiden tekstityötä. Tekstien loppukäyttäjälle eli kansalaiselle tästä koituu se hyöty, että myös hallintoon ja sen teksteihin vihkiytymätön kansalainen pystyy omaksumaan sisällön julkisista asiakirjoista kohtuullisella työmäärällä ja osallistumaan halutessaan päätöksentekoon. Arkitodellisuudessa julkisen alan tekstit kilpailevat monien muiden viestien kanssa. Siksi olisi varmistettava, että niiden tulkinta ei vaadi kohtuuttomasti aikaa ja vaivaa, vaan ainekset relevanttiin osallistumiseen tarjotaan mahdollisimman helpossa muodossa.

3.3 Käyttäjakeskeinen kirjoittaminen

ISO 9241-11 -standardi (1998) määrittelee käytettävyyttä, kun taas ISO9241-210 -standardi (2008) ohjaa käyttäjakeskeistä suunnittelua, joka pyrkii jo suunnitteluvaiheessa ennakoimaan ja parantamaan loppukäyttäjän kokemusta. Käyttäjakeskeinen suunnittelutyö etenee iteratiivisesti eli toistavasti: suunnittelija analysoi, rakentaa, arvioi ja toistaa, kunnes saavuttaa onnistuneen tuotoksen. Standardin mukaan käyttäjakeskeisen suunnittelu perustuu kuudelle periaatteelle:

- Suunnittelu pohjautuu ymmärrykseen käyttäjistä, tehtävistä ja ympäristöstä.
- Käyttäjät ovat osallisina suunnittelu- ja kehitystyössä.
- Suunnittelua ohjataan ja jalostetaan käyttäjakeskeisillä arvioinneilla.
- Prosessi on iteratiivinen.
- Suunnittelu huomioi koko käyttäjäkokemuksen.
- Suunnitteluryhmä edustaa monialaisia taitoja ja perspektiivejä.

Näistä periaatteista sovelletaan myös tekstien tekoon jossain määrin käyttäjien huomioinnon, käyttäjakeskeistä arviointia ja iteratiivista prosessointia. Käyttäjien mukaanotto tekstityöhön on melko uusi asia, ja sitä on viime vuosina sovellettu esimerkiksi Kelan lomakkeiden suunnittelussa (Jokitulppo 2014). Harvoin julkisen alan tekstien teossa on erityisesti mainittu kokonaisvaltaista käyttäjäkokemusta, mutta kokemukseen liittyviä arvioita on luonnehdittu ymmärrettävyyden ja luettavuuden käsittein. Tekstit saatetaan tuottaa monen henkilön yhteistyönä, mutta usein tehtävät ovat erillisiä ja eriaikaisia, joten varsinainen ”suunnitteluryhmän” yhteinen kirjoittaminen lienee vielä melko harvinaista, vaikka wikien ja Google Docsin kaltaisten verkotyökalujen käyttö onkin yhteiskirjoittamista lisännyt.

Käännöstieteessä käyttäjakeskeisen suunnittelun vastineena on käytetty termiä käyttäjakeskeinen kääntäminen, joka on aiemmin mainitun Suojasen, Koskisen ja Tuomisen kirjan nimenäkin (Suojanen ym. 2012: 9). Suojasen ym. arvion mukaan käytettävyyden problematiikkaa ylipäätään on jo pitempään pohdittu käännöstieteessä, vaikka itse käsitettä ei olekaan hyödynnetty. Käyttäjälähtöisyys lukijan huomiointiin ottamisena on kuitenkin heidän mukaansa vanhastaan tuttua kääntämisen tutkimuksessa (mt.: 8–12). Suojanen ym. (2014: 14) kiinnittävät huomiota myös siihen, että käytettävyys liittyy nimenomaan käyttäjään ja käyttötilanteeseen. Jos käyttäjä ja käyttötilanne vaihtuvat, käytettävyyskään ei pysy samana. Käyttäjän ominaisuudet, tehtävän laatu, laitteisto ja ympäristö vaikuttavat kaikki käyttökokemukseen (mt.:14).

Käyttötilanteen ja käyttäjien vaihtuminen on oleellinen lähtökohta, kun ajatellaan julkisen alan asiakirjojen verkkokäyttöä. Käyttäjäkunta on laajentunut ja käyttötapa muuttunut. Esimerkiksi esityslistat – vaikka ovatkin olleet julkisesti nähtävillä – on aikaisemmin postitettu yksityisviesteinä kohdistetusti päättäjille, mutta nyt ne ovat osa kaupungin julkista verkkosivustoa ja kohderyhmänä ovat kaikki kunnan päätöksenteosta kiinnostuneet. Aiemmin käyttäjäkunta on ollut osana päätösprosessia ja esityslista on liittynyt tiettyyn vakioimuotoiseen toimintaan, johon liittyy tekstin, esittelypuheen ja keskustelun vuorottelu. Uusi laajentunut käyttäjäjoukko ei osallistu konkreettisesti päätöksentekotilaisuuksiin, eikä siltä voi olettaa niiden yksityiskohdista tuntemusta. Uudet käyttäjät ovat riippuvaisempia tekstistä kuin aiempi kohderyhmä. Suojanen ym. esittävät, että samaan tapaan kuin tekniset kirjoittajat ovat

käyttäjien puolestapuhujia teknologiayrityksissä, kääntäjät toimivat oman kulttuurinsa asianajajina käännösprosessissa. Samassa mielessä kunnan viestintäammattilaisia voi pitää kuntalaisen puolestapuhujina hallinnossa.

Käytettävyyttä ja käyttäjäkeskeistä suunnittelua ohjeteksteissä on käännöstieteen alaan kuuluvassa gradussaan tutkinut Teija Salomaa. Salomaa pyrki selvittämään, miten ihmiset toimivat dokumentaatiotekstejä kohdatessaan ja miten hyvin he hyödynivät lukemansa. Tutkittavat dokumentit olivat paperitekstejä – muuttoilmoitus, eläkehakemus, jätemaksutaksa, verenpainemittarin käyttöohje –, ja testihenkilöinä oli yli 50-vuotiaita miehiä ja naisia. Dokumentit testattiin ensin sellaisenaan, sitten ne editoitiin palautteen ja selkeäkielisyysohjeiden perusteella (väliotsikointi, kokonaisuudet, taulukointi, esittämisjärjestys) ja testattiin uudelleen. Testauksen perusteella parhaaseen tulokseen päästiin, kun noudatettiin iteratiivisen dokumentointiprosessin periaatteita ja työstettiin tekstejä yhteistyössä kohdeyleisön kanssa. Testihenkilöiden mielestä tärkeitä ominaisuuksia olivat loogisuus, ytimekkyys ja terminologian yhtenäisyys. Epämiellyttävinä piirteinä koehenkilöt pitivät tekstin pituutta ja lakitekstin kaltaisuutta. (Salomaa 2004: 6, 36–47, 50, 55–64, 65–77, 3–87.) Kiinnostava yksityiskohta on juuri tuo ”lakitekstin kaltaisuuden vierastaminen”, sillä juuri lakitekstin piirteistä asiakirjojen kirjoittajien on kokemukseni mukaan vaikea luopua, koska sen koetaan lisäävän tekstin vakuuttavuutta ja arvovaltaa. Oikeuslingvistiikan tutkijan Heikki Mattilan mukaan pyrkimys arvovaltaisuuteen leimaa yleensäkin oikeuskieltä ja on osasyynä sen vaikeuteen ja vanhakantaisuuteen (Mattila 2017: 159–160).

Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa on suosittu jo useiden vuosien ajan käyttäjäryhmien profilointia ja konkreettisten käyttäjäpersoonien luomista verkkopalvelujen rakentamisen menetelmänä (esim. Adagen verkkosivuston sivu ”Käyttäjäpersoonat”). Tuotesuunnittelussa tätä kutsutaan segmentoinniksi, jolla pyritään tunnistamaan toisistaan eroavat kohderyhmät. Menetelmän ideana on luoda fiktiivisiä persoonia, jotka edustavat todellisia käyttäjäryhmiä ja joihin kiteytetään ryhmien pääpiirteet. Ne ovat yleensä yhdistelmä toisaalta demografista ja toisaalta käyttöä koskevaa tietoa. (Hyysalo 2009: 52, 88–89.) Vastaavantyyppistä kohderyhmän hahmottelua käännöstieteessä on lähestytty *audience designin* avulla. Audience design eli vastaanottajaryhmien suunnittelu tarkoittaa sitä, että kääntäjä määrittelee ensisijaisen vastaanottajajoukon, jonka tarpeet puolestaan määrittävät käännösvalintoja (Suojanen ym. 2012: 54–67). Käyttäjätyyppejä hyödyntäviä menetelmiä on sovellettu myös Norjan virkatekstien selkeyttämisessä, kertoivat Sissel Motzfeldt ja Ragnhild Samuelsen vuoden 2018 Selkeän kielen päivän seminaarissa.

Näkemykseni mukaan käyttäjät huomioon ottava toistava suunnittelu muistuttaa joltain osin julkisen alan ammattiviestijän kirjoitustyötä, jossa tekstiä sovitetaan kohderyhmälle oman arvioinnin ja ulkopuolisen palautteen pohjalta, mutta

käyttäjäpersoonia on systemaattisesti tekstinteossa hyödynnetty vain vähän. Verkkosivustojen tekstien suunnittelussa niitä on jonkin verran käytetty, mutta esimerkiksi päätösasiakirjojen ja asiantuntijatekstien suunnittelussa näkökulma on melko vieras. Virkatekstien iteratiivista työstämistä tosin tehdään prosessikirjoittamisen nimissä (esim. Linnakylä ym. 1988: 11–18), mutta käyttäjälähtöisyys nojautuu pääasiassa kunakin kirjoittajan omaan intuitioon ja kokemukseen. Kokeneet kirjoittajat pohtivat tekstiä yleensä aina vastaanottajan kannalta, mutta harvoin silti kiireisessä tiedotustyössä luodaan käyttäjäpersoonia tai tehdään testauksia loppukäyttäjillä, tavallisemmin sen sijaan pyydetään palautetta kollegoilta. Ammatillaisen kirjoitustaito kehittyi kuitenkin työkokemuksen myötä itseilmaisusta kohti lukijan huomioon ottamista (mt.: 19): mitä kokeneempi kirjoittaja, sitä enemmän hän yleensä pohtii tekstinsä soveltamista kohderyhmän tarpeisiin.

Iteratiivisen työstämisen apuna prosessikirjoittamisen oppaissa kehoitetaan käyttämään heuristisia kysymyssarjoja. Kysymyksistä annetaan muun muassa seuraavia esimerkkejä: Oletko havainnollistanut? Millaisia tehokeinoja olet käyttänyt? Onko virkerakenne selkeä ja vaihteleva? Oletko karsinut turhat sanat? Oletko käyttänyt täsmällisiä sanoja? Kysymyssarjojen ideana on katsoa tekstiä eri näkökulmista ja vaiheistaa mutkikasta kognitiivista prosessia. (Linnakylä ym. 1988: 124–125.) Tällaiset kysymyssarjat ovat idealtaan samantyyppisiä kuin käytettävyyssarvioinnin työkalut ja erilaiset tekstintekijän tarkistuslistat. Kuitenkin tällaisten konkreettisten kysymyssarjojen käyttö tekstinteossa kuuluu kokemukseni mukaan ensisijaisesti opetuksen, ei niinkään työelämän käytäntöihin. Työelämän tekstityössä ei juuri käytetä mitään ilmi kirjoitettuja eksplisiittisiä tarkistuslistoja, pikemminkin alan ammattilaisilla on omat sisäiset heuristiikkansa tai ”tarkistuslistansa”.

Viestintätöön käytännöissä toteutuu kuitenkin usein monenkeskinen arviointi ja edellä mainittu prosessikirjoittamisen tyyppinen iteratiivinen työstäminen (esim. Linnakylä 1988: 24–27, 114–119). Tekstiluonnokset luetaan asiantuntijoilla sekä kollegoilla, ja ajatellun lukijan kommentit sekä pohjatiedot pyritään ottamaan huomioon. Todellisia käyttäjiä kuitenkin edelleen harvoin hyödynnetään suunnittelussa tai palautteenannossa, ja sitä ei kunnissa tehdyn kyselyn mukaan pidetä edes tärkeänä (Viertio 2014: 17). Todellisten käyttäjien mukaanotto toisi selkeästi uuden elementin julkisen alan tekstien käytettävyyssajatteluun. Tekstityötä voitaisiin systematisoida käyttäjäkeskeisen suunnittelun periaatteiden mukaisesti, ja tällä menetelmällä olisi mahdollista kehittää paitsi ydintekstejä myös asiakirjamalleja entistä käytettävämiksi. Tekstien käyttäjäkokemusta tulisi pitää yhtä tärkeänä kuin laitteiden ja ohjelmistojen.

3.4 Verkkotekstien heuristiikat

Heuristinen arviointi on menetelmä käytettävyysohjelmien löytämiseksi, niin että ne voidaan ottaa huomioon iteratiivisessa suunnitteluprosessissa. Heuristisessa arvioinnissa pieni joukko asiantuntijoita tutkii käyttöliittymän ja arvioi, noudattaako hyväksytyjä käytettävyyseriaatteita. (Nielsen 1994b)

Verkkotekstien arviointia varten on kehitetty erilaisia heuristiikkoja, jotka ovat käytännössä kirjoittajille ja editoijille suunnattuja pitkäköjä ohjeiden, sääntöjen ja periaatteiden luetteloita. Verkkotekstiä koskevat ohjeet ovat yleensä osa laajempaa kokonaisuutta, jossa käsitellään koko verkkopalvelun käytettävyyttä. Nimenomaan julkisten verkkopalvelujen teksteille käytettävyysohjeita on antanut julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA.

Julkishallinnon JHS 190 -suositus julkisten verkkopalvelujen suunnittelusta ja kehittämisestä kehottaa ottamaan käyttäjät mukaan suunnitteluun ja muutenkin perehtymään näiden tarpeisiin ja käyttötilanteisiin. Suositus koskee koko verkkopalvelua, ei vain tekstisisältöä, joka on vain osa verkkopalvelun kokonaisuutta.

- Selvitä käyttäjien tarpeet esimerkiksi käyttäjätutkimuksen avulla ja perusta suunnittelu todellisiin tarpeisiin ja tavoitteisiin. Ota samalla huomioon käyttökonteksti eli mihin ja miksi käyttäjä verkkopalvelua käyttää, kuten esimerkiksi luvan hakemiseen tai tietyn viranomaisen yhteystietojen etsimiseen.
- Ota mukaan suunnitteluun verkkopalvelun loppukäyttäjiä eri suunnitteluvaiheissa. Käy läpi jo karkeita suunnitelmia heidän kanssaan ja testaa niitä mahdollisuuksien mukaan (esim. demoversiot).
 - Hyödynnä tarpeen mukaan asiantuntija-arviointia.
 - Ohjaa verkkopalvelun suunnittelua saadun palautteen perusteella.
- Mikäli mahdollista, ota verkkopalvelu käyttöön joukolle aitoja loppukäyttäjiä jo kehittämisvaiheessa ja kerää heiltä koordinoitusti palautetta verkkopalvelun käytöstä hyödynnettäväksi kehitystyössä. Käytön arjesta saatava palaute on usein osuvampaa ja syvällisempää kuin käytettävyytestauksesta saatava palaute.
- Järjestä käytettävyytestaus mahdollisimman varhain, esimerkiksi verkkopalvelun prototyypillä tai viimeistään toiminnallisella verkkopalvelulla.

(JHS-suositukset 2014)

Samoilla linjoilla edellisen kanssa on Kuntaliiton Kuntien verkkoviestintäohje (2010), jossa annetaan myös ohjeita nimenomaan verkkotekstin kirjoittamisesta, ei vain yleisesti verkkopalvelun suunnittelusta. Sekin korostaa käyttäjälähtöisyyttä. Lukijan

pitäisi pystyä poimimaan tärkeät asiat heti tekstin alusta, ja tekstien pitäisi olla lyhyitä sekä sanastoltaan tuttuja.

”Verkkopalvelun kehittämisessä tulisi ottaa lähtökohdaksi asiakaslähtöisyys organisaatiokeskeisen näkökulman sijasta. Tämä merkitsee asiakasnäkökulman huomiointia myös sisältöjen luomisessa ja muokkaamisessa. Verkkokirjoittaminen poikkeaa perinteisestä asiatekstistä, sillä verkkotekstiä ei välttämättä lueta alusta loppuun, vaan sitä silmäillään. Verkkoon tulisi kirjoittaa lyhyesti ja selkeästi ja sivujen sisältö pitäisi olla luettavissa yhdellä silmäyksellä. Yleiskieli ja yksinkertaiset lauseet helpottavat asian ymmärtämistä, joten lyhenteitä ja erityissanastoa tulisi välttää. Tärkein asia on hyvä sijoittaa heti tekstin alkuun ja avainsanat kappaleen alkuun. Väliotsakkeet ja lyhyet kappalejaot helpottavat sivun lukemista. Kunnallisessa organisaatiossa selkeä yleiskieli edellyttää myös palvelujen ja toimintojen nimeämistä niin, että myös asiaan perehtymätön henkilö voi ymmärtää, mistä on kyse. Usein organisaatiouudistusten yhteydessä myös erilaisia palveluita nimetään uudella tavalla. Tyypillinen verkkosivujen käyttäjä hakee kuitenkin palveluita totutuilla vanhoilla nimillä. Tällöin tulisi muistaa, että vanha termi näkyisi uuden rinnalla mahdollisimman selkeästi.” (Mt.: 23–24.)

Valtiovarainministeriön Suomi.fi-toimitus puolestaan tarjoaa oman tarkastuslistansa Suomi.fi-sivustolla. Laatua verkkoon -kriteeristö (2004) määrittelee sisältöosiossa tekstin käytettävyyden kriteerit seuraavasti:

2.4.1 Teksti on käyttäjälähtöistä.

Eri kohderyhmille luonnollinen kieli otetaan huomioon tekstin tuottamisessa ja muo-
toilussa (esim. ammattitermistö, selkokieli ja murteet). Huomioon otetaan myös muut
tekstiä koskevat kohderyhmien tarpeet ja tiedot (esim. oletukset esitiedoista, muut tie-
tolähteet). Tekstin otsikot ja kappaleet on määritetty käytettävän merkintäkielen kei-
noin, jolloin tekstin nopea silmäily ja lukeminen helpottuvat etenkin näkövammaisille.

2.4.2 Teksti on selkeää ja virheetöntä.

Lauserakenteet ovat selkeitä ja ilmaisut helposti ymmärrettäviä. Teksti etenee loogi-
sesti, esimerkiksi syystä seurauksiin. Avainkäsitteet ovat päälauseessa virkkeiden
alussa. Tekstissä ei ole kirjoitus- tai kielioppivirheitä eikä tarpeettomia lyhenteitä tai
käyttäjille vieraita termejä. Aina tekstin sisältöön ja muotoon ei voida vaikuttaa, esi-
merkkinä lakiteksti.

2.4.3 Teksti on helposti silmäiltävää ja luettavaa.

Teksti on tuotettu verkkokirjoittamisen periaatteiden mukaisesti. Otsikot ovat infor-
matiivisia ja sisältöä ennustavia. Teksti on ytimekästä ja se on jaettu lyhyisiin kapp-
leisiin. Väliotsikoita ja luetteloita käytetään silmäilyn nopeuttamiseksi. Palstojen levey-
dessä otetaan huomioon luettavuus. Tärkein sisältö on sijoitettu sivun tai kappaleen
alkuun.

Sisältö-alueen tiivistelmässä kerrotaan, että kriteerit ottavat huomioon erityisesti
käyttäjän näkökulman sisältöön. Sen avulla arvioidaan, noudattaako sisältö kohde-
ryhmän tarpeita.

Tuorein Suomi.fi-palvelun verkkokirjoittamisen ohjeisto liittyy kansalliseen palveluarkkitehtuuriin eli hallinnon yhteisiin sähköisen asioinnin tukipalveluihin. Kirjoitus- ja tyyliohjeita annetaan lähinnä julkisten palvelujen kuvaamiseen eSuomi.fi-sivustolla (2016). PTV(palvelutietovaranto)-tekstin kirjoittamista ohjeistetaan kertomalla, että hyvä verkkoteksti

- on silmälähtevää ja helposti ymmärrettävää
- on lyhyttä ja helppolukuista
- esittää tärkeimmän asian alussa
- on laadittu käyttäjän näkökulmasta, ei organisaatiolähtöisesti
- on kantaa ottamatonta, objektiivista ja arvovapaata
- ei markkinoi tai mainosta
- kestää hyvin aikaa.

Edellä esitetyt valtion ja kunnan verkkoteksteille annetut käytettävyysohjeet voivat sisältää seuraaviin 15 kohtaan:

- 1) käyttäjälähtöisyys
- 2) lyhyys
- 3) tärkein asia tekstin alussa
- 4) looginen eteneminen
- 5) avainsanat kappaleen alussa
- 6) informatiiviset otsikot
- 7) väliotsikot
- 8) silmälähtöisyys
- 9) lyhyet kappaleet
- 10) ei vieraita termejä
- 11) ymmärrettävät ilmaisut
- 12) selkeät lauserakenteet
- 13) ei lyhenteitä
- 14) virheettömyys
- 15) neutraalius.

Luettelo on hyvin yhdenmukainen luvussa 2.4 esitetyn virkakielen 22 kohdan ohjeiston kanssa. Alla olevaan luetteloon on koottu näistä luetteloista 11 kohtaa, jotka ovat samamerkityksisiä tai lähes samamerkityksisiä. Luettelossa rivin alussa oleva numero

viittaa virkakielen ohjeiston kohtaan, sulkeissa oleva luku yllä olevaan verkkotekstien käytettävyysohjeet tiivistävään luetteloon.

Virkatekstien ja verkkotekstien ohjeista yhteisiä ovat seuraavat:

4. Alkaako teksti pääasialla, tai palveleeko tekstin esittämisyjärjestys muuten lukijaa? (3 tärkein asia tekstin alussa)
5. Onko teksti kirjoitettu lukijan näkökulmasta? (1 käyttäjälähtöisyys)
8. Saako lukija tekstiä silmäilemällä käsityksen sen sisällöstä? (8 silmäiltävyys)
9. Esitetäänkö eri asiat johdonmukaisesti omissa kappaleissaan? (4 looginen eteneminen)
11. Onko tekstissä riittävästi väliotsikoita? (7 väliotsikot)
12. Vastaavatko otsikot sisältöä? (6 informatiiviset otsikot)
16. Ovatko virkkeet ja lauseet rakenteeltaan selkeitä? (12 selkeät lauserakenteet)
19. Selitetäänkö tekstissä lukijoille vieraat ammattitermit? (10 ei vieraita termejä)
20. Selitetäänkö tekstissä lukijoille vieraat lyhenteet? (13 ei lyhenteitä)
21. Käytetäänkö tekstissä enimmäkseen konkreettisia ja tuttuja sanoja? (11 ymmärrettävät ilmaiset)
22. Onko tekstin kieliasu huoliteltu? (14 virheettömyys)

Lisäksi samansuuntaisia mutta tulkinnanvaraisia ovat seuraavat kaksi piirrettä:

3. Onko tekstissä lukijalle sopiva sisältö: riittävästi asioita mutta ei liikaa? (~ 2 lyhyys)
7. Onko tekstin toimijat valittu niin, että ratkaisu sopii tekstin sävyyn ja näkökulmaan? (~ 15 neutraalius)

Tekstin lyhyttä ei mainita virkakieli-ohjeessa suoraan, mutta sitä lähellä on virkakielen tarkistuslistan 3. kohta, jossa kiinnitetään huomiota sisällön sopivaan määrään. Samoin neutraaliutta ei virkakieli-ohjeessa mainita, mutta sitä jossain määrin sivuaa tarkistuslistan 7. kohta, jossa puhutaan sävystä ja näkökulmasta.

Virkakieli-ohjeista puuttuvat kokonaan seuraavat kaksi verkkoteksti-ohjeissa mainittua seikkaa:

- avainsanat kappaleen alussa (5)
- lyhyet kappaleet (9).

Virkakielen tarkistuslistassa on lisäksi yhdeksän kohtaa, joille ei ole suoraa vastaavuutta verkkotekstiohjeissa: kaksi tekstin kontekstointia koskevaa yleisohjetta (1 tekstin kohderyhmä, 2 tavoite), kaksi toimijoiden täsmentämistä koskevaa ohjetta (6 kuka tekee, 7 tekstin toimijat) sekä viittaussuhteita (13), sidosteisuutta (14), virkerakenteen vaihtelevuutta (15), informaattiorakennetta (17) ja nominaalistuksia (18) koskevat ohjeet.

Virkatekstien ja verkkotekstien ohjeistojen ero on lähinnä siinä, että verkkotekstin käytettävyysohjeet ovat hieman yleisluonteisempia jo siksi, että ne ovat osa koko verkkopalvelua koskevaa ohjeistoa ja harvoin kielen ammattilaisten laatimia. Verkkotekstin ohjeet noudattelevat kuitenkin selvästi virkatekstien yleisiä ohjeita, sillä 15 ohjeesta 11 on yhteisiä verkko- ja virkateksteille:

- käyttäjälähtöisyys
- tärkein asia tekstin alussa
- looginen eteneminen
- informatiiviset otsikot
- väliotsikot
- silmäiltävyys
- ei vieraita termejä
- ymmärrettävät ilmaisut
- selkeät lauserakenteet
- ei lyhenteitä
- virheettömyys.

Olenneisimpana ohjeissa toistuu käyttäjän – lukijan, asiakkaan, kuntalaisen – huomioon ottaminen sisällön, termien ja kielimuodon valinnassa. Tutkimuksessani pyrin äänenajattelun avulla saamaan näkyväksi, miten käyttäjän huomioonotto vaikuttaa käytännössä tekstiä ja kieltä koskeviin valintoihin. Näkemykseni mukaan äänenajattelu ja tekstimuutokset kertovat sekä tietoisesta että piiloisesta heuristiikasta, jota koehenkilöt noudattavat tekstiä muokatessaan.

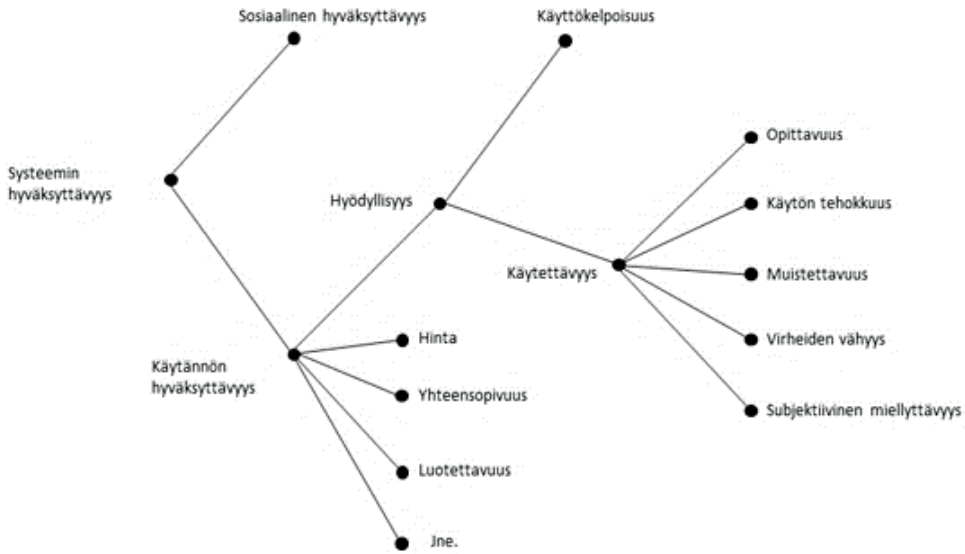
Prosessina hallintotekstien mukauttaminen kuntalaisille soveltuviksi verkkoteksteiksi muistuttaa yleistajuistamista ja monessa mielessä myös selkoistamista (ks. luku 2.4). Kaikissa on kyse kielensisäisistä käännoksistä ja tekstien uuskontekstoinnista. Näiden mukauttamisten ohjeistot ja suositukset ovat samansuuntaisia, vaikka niillä on joitain omiakin erityispiirteitä. Mukauttamisia yhdistää editointitapa ja muutoksien laajuus, sillä muokkauksissa on kyse tavallista toimitustyötä isommasta uudelleenkirjoittamisesta. Uutisten selkoistamista käsittelevässä väitöstutkimuksessaan Kulkki-Nieminen on todennut, että tekstin selkokieliseksi mukauttaminen on intuitiivinen

prosessi. Samanlaisena voi pitää hallintotekstin sovittamista verkkoon kuntalaisten luettavaksi. Molemmissa mukauttamisissa on olennaista se, että kirjoittajan arvio lukijasta vaikuttaa tekstin sisällön, rakenteen ja sanaston valintaan. (Kulkki-Nieminen 2010: 32, 222–224.) Käyttäjakeskeisyys ohjaa kirjoittajan intuitiivista mukautusprosessia.

3.5 Verkkotekstien käytettävyyden ja lukemisen tutkimus

Verkkomaailmassa yksi johtavista käytettävyydsiantuntijoista on Jakob Nielsen. Vuonna 1957 syntynyt Nielsen on tanskalaislähtöinen, sittemmin amerikkalaistunut käytettävyydetutkija, joka on väitellyt ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksesta ja työskennellyt sittemmin paitsi teknisessä yliopistossa myös Sun Microsystemsin käytettävyydsiantuntijana sekä alan konsulttina. Nielsenin parinsadan julkaisun luettelo sisältää käytettävyyttä käsitteleviä kirjoja, tieteellisiä artikkeleita, konferenssijulkaisuja, teknisiä raportteja ja oppaita. Tunnettuja teoksia ovat *Usability Engineering* (1993), *Usability Inspection Methods* (1994) ja *Designing Web Usability: The Practice of Simplicity* (1999), joka on käännetty 21 kielelle, myös suomeksi (WWW-suunnittelu, 2000). Vuodesta 1998 Nielsen on työskennellyt omassa yrityksessään NNGroupissa, jonka hän perusti yhdessä tunnetun käyttäjakeskeisen suunnittelun tutkijan Donald Normanin kanssa; Normanin menestysteos *The Design of Everyday Things* on myös tämän tutkimuksen lähteenä.

Tuskin mikään käytettävyyden alan julkaisuista ohittaa Jakob Nielsenin tutkimuksia – mainittiinpa niitä lähdeluettelossa tai ei – vaikka viime vuosina hänen lähestymistapansa on joiltain osin saanut osakseen myös kritiikkiä. Useimmissa alan julkaisuissa käytettävyyden tarkastelun taustalla ovat kuitenkin hänen määrittelemänsä viisi käytettävyyden kriteeriä: opittavuus, käytön tehokkuus, muistettavuus, virheiden vähyys ja käytön miellyttävyys. Näistä tehokkuus ja miellyttävyys lankeavat suoraan yhteen edellä luvussa 3.2 esittelemäni ISO 9241-11 -standardin (1998: 3) määrittelyn kanssa. Standardissa mainitun tuloksellisuuden piirteitä taas on kaikissa kolmessa muussa: opittavuudessa, muistettavuudessa ja virheettömyydessä. Laajemmin Nielsen puhuu käytettävyydestä osana järjestelmän sosiaalista ja käytännöllistä hyväksyttävyyttä. (Esim. Nielsen 1995: 279–280.)

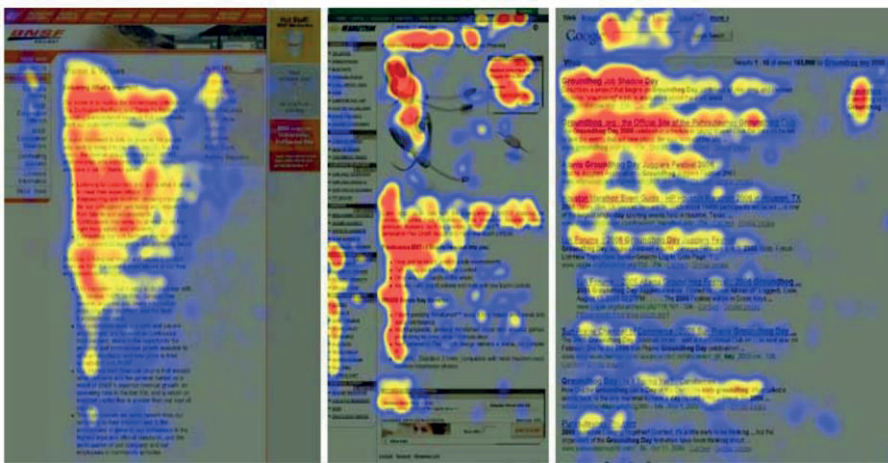


Kuva 11. Jakob Nielsen puhuu järjestelmän hyväksyttävyydestä, jonka osatekijöitä ovat hyödyllisyys ja käytettävyys (Nielsen 1995: 280). Käytettävyyden viittä kriteeriä on kirjallisuudessa siteerattu ahkerasti.

Nielsen on tutkinut verkkopalveluiden ja niiden osana myös verkkotekstien käytettävyyttä 1990-luvulta lähtien. Hän on soveltanut laajasti erilaisia käytettävyyystutkimuksen menetelmiä verkkosivustojen eri osatekijöiden testaukseen sekä laboratorio-että kenttäoloissa. Tuloksia hän on raportoinut laajoina julkaisuina ja artikkeleina. Nielsen suosittelee usean testaustavan yhdistelyä luotettavuuden lisäämiseksi, mutta tärkeimpänä menetelmänä hän pitää ääneenajattelua. Eri menetelmät kuitenkin soveltuvat eri tavoitteisiin ja työvaiheisiin. Menetelmät jaotellaan toisaalta käyttäytymistä ("mitä ihmiset tekevät") tai suhtautumista ("mitä ihmiset sanovat") mittaaviin ja toisaalta määrällisiin tai laadullisiin. Käyttäytymistä mittaaviin menetelmiin kuuluvat esimerkiksi ohjelman käytön seuraaminen ja silmäkameralla tehty katseenseuranta. Suhtautumista mitataan esimerkiksi haastatteluilla ja fokusryhmillä. Nielsen painottaa käyttäytymisen mittaamisen luotettavuutta verrattuna suhtautumisen mittaamiseen, mutta katsoo suhtautumisen mittausten antavan arvokasta tietoa käyttäjien mentaalisista malleista. Laadullinen tutkimus antaa parhaiten vastauksia käytettävyyksikysymyksiin "miksi" ja "miten korjataan", koska se perustuu suoraan havainnointiin. Määrällinen tutkimus pohjaa sen sijaan epäsuoraan havainnointiin ja vastaa kysymyksiin "kuinka moni, kuinka paljon". Suunnittelu- ja toteutusvaiheessa on

suositeltavaa käyttää laadullisia menetelmiä ja loppuarvioinnissa määrällisiä. (Nielsen 1993, Nielsen 2001, Nielsen 2012, Rohrer 2014, Farrell 2017.)

Nielsenin tutkimusryhmä kartoitti 232 lukijan katseen liikkeitä silmäkameran avulla tuhansissa erilaisissa verkkoteksteissä. Silmäkamera on monitoriin kuuluva tai liitettävä laite. Sovellus ohjaa laitetta ja tallentaa sen välittämän tiedon. Tallenteiden avulla on mahdollista jäljittää, kuinka käyttäjän katse pysähtyy ja liikkuu tekstin eri osissa. Alla olevista lämpökartoista (kuva 12) käy ilmi, että yleensä katse liikkuu tekstissä alkupainotteisesti ja katseen liike muodostaa F-kirjaimen mallisen kuvion. Tämän perusteella Nielsen on suositellut verkkoteksteissä alkupainotteista esitystapaa. Suurin osa verkkoteksteistä nimittäin vain silmäillään – Nielsenin termein skannataan –, ja verkkosivulla vieraileva lukee yleensä vain 20 prosenttia sanoista. Sen takia Nielsen myös suosittelee käyttämään runsaasti alaotsikoita, avainsanoja ja luetelmia, jotka silmä havaitsee helposti tekstivirrasta. Hän käyttää termejä mikro- ja nanosisältö, jotka silmäilevä lukija poimii varmimmin verkkotekstistä: tärkeimpiä ovat tekstin 40–60 ensimmäistä merkkiä ja otsikoiden kaksi ensimmäistä sanaa. (Nielsen 1998, 2008, 2009, Nielsen & Loranger 2006: 253–259.) Nielsen suosittelee yhdistämään ääneidenajattelun silmäkameratutkimukseen ja toteaa, että joissain tapauksissa ääneidenajattelulla voi korvata koko katseenseurannan; silmäkameraa Nielsen suosittelee käyttämään vasta, kun on tehnyt satoja muita käytettävyydestejä. Ääneidenajattelun ja katseenseurannan yhdistämisessä haittapuolena saattaa olla huomion liika kiinnittyminen puheena olevaan aiheeseen ja ääneidenajattelun kuormittavuus koetilanteessa. (Pernice & Nielsen 2009: 7, 58–61.)



Kuva 12. Silmäkameratutkimuksissa on todettu, että verkkotekstejä yleensä luetaan silmäillen. Katse muodostaa tekstissä F-kuvion: vasen yläkulma katsotaan tarkasti, mutta lukeminen muuttuu ylimalkaisemmaksi oikeassa reunassa ja varsinkin tekstin alaosassa. (Nielsen 2006.)

Nielsenin ryhmä uusi ensimmäisen 90-luvulta peräisin olevan lukemisen F-mallia koskevan kokeen vuonna 2017 ja totesi mallin pitävän edelleen paikkansa. Mallin mukainen skannaava lukeminen toteutui entiseen tapaan, kun seuraavat kolme ehtoa täyttyivät:

- 1) Tekstissä ei ollut juurikaan muotoiluja, vaan kyse oli ”tekstimuurista”.
- 2) Käyttäjä halusi olla tehokas.
- 3) Käyttäjä ei ollut niin sitoutunut, että olisi halunnut lukea joka sanan.

Tässä tuoreemmassa tutkimuksessa nimettiin myös viisi muuta skannaavan lukemisen tapaa, esimerkiksi paikantava ja sitoutunut lukemistapa. (Pernice 2017.) Uudemmassa tutkimuksessa painotettiin siis lukemisen erilaisten tavoitteiden vaikutusta lukutapaan.

Mielenkiintoinen on myös Nielsenin käytettävyystesteissä tehty havainto, jonka mukaan luotettavuus on yksi olennainen tekstin käytettävyysspiirre. Kolmivaiheisessa testisarjassa muunneltiin viiden tekstin ominaisuuksia muun muassa promotionaalisuuden ja objektiivisuuden suhteen. Sekä laadullisessa että määrällisessä arvioinnissa objektiivinen teksti todettiin käytettävämmäksi. Tekstin käytettävyys – lukunopeus, muistaminen, virheettömyys – parani Nielsenin 51 koehenkilön testissä 27 prosenttia, kun käytettiin neutraaleja ilmauksia markkinointihenkisten sijaan. Mainoskielen suodattaminen eli kehujen, liioittelun ja subjektiivisten väitteiden karsiminen lukutilanteessa lisää Nielsenin mukaan lukijan kognitiivista kuormaa, siksi markkinointitekstin lukeminen vie enemmän aikaa ja tuntuu työläämmältä. Neutraali faktapainotteinen tyyli paransi koehenkilöiden lukunopeutta ja myös lukukokemuksen miellyttävyyttä. (Nielsen & Morkes 1997.)

Lukemistutkimustensa perusteella Nielsen toteaa, että sisällöntuotannossa tehdään suuria virheitä, jos verkkoon kirjoitetaan samalla tavalla kuin ennen paperille. Kirjoittajien pitäisi ottaa huomioon verkkotekstin lukutapa ja esittää informaatio pienissä erissä. (Nielsen 2000: 15.) Nielsen kehottaa kirjoittamaan ytimekkäästi ja käyttämään vain puolet paperille tuotetusta sanamäärästä. Silmäiltävyyttä pitäisi tukea myös käyttämällä lyhyitä kappaleita, alaotsikoita ja luetteloita. Ammattimainen toimittaja osaa Nielsenin mukaan karsia turhat jaarittelut ja hioa ajatukset kirkkaaksi. (Mt.: 101, 103.) Otsikoiden tehtävänä on hänen mukaansa esittää tekstin makrosisältö pelkistettynä mikrosisältönä. Otsikossa samoin kuin valikoissakin tekstin sisältö ilmaistaan lukijan kokemuspöyrin kuuluvilla sanoilla. Sananvalinnoissa Nielsen

ohjaa melko tiukasti pitäytymään lukijalle tutussa sanastossa, koska se lisää tunnistettavuutta ja käytettävyyttä. (Mt.: 125.)

Nielsen on puhunut myös vuorovaikutuksen kustannuksista verkkopalveluissa: ”The interaction cost is the sum of efforts — mental and physical — that the users must deploy in interacting with a site in order to reach their goals” (Budiu 2013). Vuorovaikutuksen kustannukset liittyvät käytön tehokkuuteen eli siihen, kuinka paljon aikaa ja vaivaa käyttäjän on uhrattava saavuttaakseen sen päämäärän, mitä varten hän on verkkosivulle tullut. Samaa periaatetta voi tietysti soveltaa sekä paperisiin että sähköisiin teksteihin. Kyse on yksinkertaisesti kustannusten ja hyötyjen analyysistä: millainen työ on tehtävä saadakseen tietyn hyödyn ja millaisen hyödyn tekemällään työllä saa? (Nielsen 2015.) Kysymys lukemisen kustannuksista on sovellettavissa myös hallintoteksteihin, joiden muotoilussa ei toistaiseksi ole pyritty ensisijaisesti optimoimaan lukijan ajankäyttöä suhteessa hyötyyn.

Yksi yleisimmistä verkkotekstille esitetystä vaatimuksista on lyhyys, jota Nielsenkin painottaa. Sitä on pitkään perusteltu sillä, että lukeminen on hankalampaa näyttöltä kuin paperilta. 90-luvulla useissa testeissä todettiin, että ihmiset lukivat kuva-putkinäyttöltä 20–30 prosenttia hitaammin kuin paperilta. Vaikka tutkimusten tulokset ovat olleet samansuuntaisia, ne eivät yksiselitteisesti kerro, mistä lukemiseen vaikuttavista tekijöistä erot johtuvat. (Dillon 1992: 1297–1326.) Myöhemmissä testauksissa näyttöjen laadun parannuttua lukuajkojen erot ovat pienenneet, mutta paperilta lukeminen on edelleen pitänyt kärkisijansa niin nopeudessa kuin käyttökokemuksesakin. Vuonna 2010 tehdyssä testissä iPadilta luettiin 6,2 prosenttia hitaammin kuin perinteisestä kirjasta ja Kindle-lukulaitteelta 10,7 prosenttia hitaammin; testattavia oli 32. Kaikkein huonoimmaksi testattavat arvioivat käyttökokemuksen PC:ltä luettaessa. Erot lukukokemuksessa ja nopeudessa ovat kuitenkin jatkuvasti tasoittumassa, kun laitteiden käytettävyys ja näytön ominaisuudet kehittyvät. (Nielsen 2010a.)

Lukunopeuden vaihtelua on mitattu paitsi näyttöjen koon ja laadun suhteen myös muuntelemalla tekstin ominaisuuksia. Esimerkiksi palstanleveyden vaikutusta ruudulta lukemiseen on tutkittu melko runsaasti, mutta näiden tutkimusten tulokset eivät ole yksiselitteisiä. On havaittu esimerkiksi, että 75–100 merkin rivejä luetaan nopeammin kuin hyvin lyhyitä rivejä (esim, Duchnicky & Kolers 1983, Dyson & Kipping 1998). Dysonin ja Haselgroven tutkimuksessa puolestaan todettiin, että 55

merkkiä rivillä osoittautui hyväksi sekä nopeuden että ymmärtämisen suhteen (2001: 608). Optimaalinen rivipituus voi kuitenkin vaihdella myös muiden lukemistapahtumaan liittyvien tekijöiden vaikutuksesta. Jaana Simolan psykologian alan väitöskirjassa *Investigating online reading with eye tracking and EEG* todettiin, että myös liian kapea palsta heikentää luettavuutta. Yleensä on kuitenkin painotettu, että lukeminen hidastuu, jos palsta on liian leveä. Simolan tutkimus osoitti myös, että erilaiset animoidut elementit voivat vaikeuttaa lukemista. (Simola 2011.)

Simolan tutkimuksen tuloksista kävi lisäksi ilmi, että lukuprosessit vaihtelivat sen mukaan, millainen tehtävä koehenkilöille annettiin. Lukeminen oli alussa silmäilevää, kun etsittiin avainsanaa, vastauksia tai kiinnostuksen kohteita. Silmäilevässä lukutavassa katseen hyppäykset olivat pitkiä ja pysähdykset lyhyitä. Jos tehtävänanto vaati vastaamaan kysymyksiin, koehenkilöt siirtyivät huolellisempaan lukemiseen. Sille ovat tunnusomaisia sananmittaiset lukusuuntaan etenevät silmänliikkeet. Kolmantena lukemisen vaiheena tutkimuksessa erotetaan vielä päätöksenteko, jolle on tyyppillistä katseen palaaminen aiempiin pysähdyskohtiin. Palaileva lukutapa lisää silmänpysähdyksiä ja pidentää näin ollen lukemiseen käytettyä aikaa. (Simola 2011: 70.)

Tehtävänanto vaikuttaa verkkolukemiseen samaan tapaan kuin yleensäkin internetin tiedonetsintään. Usein puhutaan silmäilevästä, skannaavasta, ekstensiivisestä ja intensiivisestä lukemisesta. Silmäilyllä poimitaan pääkohdat, skannaamalla haetaan määrätietoa, ekstensiivisellä lukutavalla hahmotetaan kokonaiskuvaa ja intensiivisellä opiskellaan. Näitä erilaisia lukemisen tapoja ovat jakaneet alakategorioihin esimerkiksi Chun Wei Choo, Brian Detlor ja Don Turnbull (2000), joiden erittelemiä verkkotiedon skannauksen tapoja on esitetty taulukossa 2. Skannaus voi olla ei-tavoitteellista silmäilyä, jolloin tekstistä poimitaan vain helposti silmiin osuvia sattumia, tai määrittelympää tietouden lisäämistä joltain alueelta. Tarkemmassa tiedonetsinnässä tehdään joko yleisluontoisia hakuja tai yksityiskohtaisia kohdennettuja hakuja, joilla etsitään systemaattisesti vastausta spesifiin kysymykseen. Erittelystä käy ilmi, että vaikka usein verkkotekstien selailuun on suhtauduttu vähättelevästi, se kuitenkin palvelee monenlaisia lukemisen tavoitteita. Selailu toimii tehokkaana työkaluna sellaisissa tiedontarpeissa, joihin ei ole tarpeen soveltaa keskittyntä intensiivistä lukutapaa.

Lukutavat	Tiedon tarve	Tiedon etsiminen	Tiedon käyttö
Kohdentamaton selailu	Yleiset mielenkiintoa herättävät aihealueet, tarkempi tarve vielä määrittelemättä	"Silmäilevä" Silmäilee laajasti lähteitä, hyödyntää helposti käytettäviä	"Sattumat" Sattumanvarainen löydös
Ehdollinen selailu	Tunnistaa kiinnostavat aiheet	"Vaatelias" Selailee ennalta valittuja lähteitä ennalta määritellyistä aiheista	"Oppiminen" Laajentaa tietoa valitusta aiheesta
Vapaamuotoinen haku	Osaa muodostaa yksinkertaisia tiedusteluja	"Tyydyttävä" Tiedonhaku keskittyy tiettyyn aiheeseen, mutta tarpeeksi hyvä hakutulos riittää	"Valikointi" Laajentaa tietoa tarkasti rajatusta aiheesta
Muodollinen haku	Osaa määritellä yksityiskohtaisesti tiedonhaun kohteet	"Optimoiva" Tiedon systemaattinen kerääminen tietystä aiheesta jotakin metodia tai menetelmää käyttäen	"Poiminta" Tiedon muodollinen käyttö päätöksenteossa

Taulukko 2. Skannaavan lukemisen tavat Chun Wei Choon, Brian Detlorin ja Don Turnbullin (2000) mukaan.

Ruudulta ja paperilta lukemisessa on arveltu olevan muitakin eroja kuin nopeus ja lukutapa. Ruudulta lukemisen on esimerkiksi arvioitu kuormittavan lukijaa kognitiivisesti enemmän kuin perinteisen paperilta lukemisen, koska lukutapahtumaan liittyy enemmän muita toimintoja niin kuin esimerkiksi navigointia ja vieritystä. Tekstin kokonaisuus on myös ruudulta vaikeammin hahmotettavissa, koska näkymä on rajallinen ja samanlaista fyysistä tuntumaa tekstimäärään ei ole. Luettuun palaaminen on samoin vaikeampaa näkymän rajallisuuden ja kokonaishahmotuksen puutteen vuoksi. Paperilta ja ruudulta lukeminen näyttäisivät näin ollen vaativan hieman erilaisia lukemisstrategioita. (Johnson & Greatorex 2008: 45–46.)

Geoff Kaufman ja Mary Flanagan (2016) ovat tutkineet, miten saman tekstin lukeminen paperilta ja digialustalta vaikutti koehenkilöiden kognitiivisiin prosesseihin ja sisällön omaksumiseen. Koehenkilöistä osa luki saman tekstin paperilta ja osa tabletilta tai kannettavalta, minkä jälkeen testattiin ymmärtämistä muun muassa testilomakkeella, jonka 24 kysymyksestä 12 mittasi yksityiskohtien muistamista ja 12 abstraktimman merkityksen ymmärtämistä. Neljän erityyppisen kokeen tulokset viittaavat siihen, että digitaalisen alustan lukeminen aktivoi konkreettisemmän tason tulkintaa kuin paperilta lukeminen. Digilukemisessa huomio kiinnitetään nimenomaan

yksityiskohtiin, kun taas paperilta luettaessa aktivoituvat abstraktimmat tulkintaprosessit ja lukija todennäköisemmin päätyy kokonaisvaltaisempaan tulkintaan tekstin sisällöstä.

Sisällön omaksumiseen liittyy myös Nielsenin ryhmän melko tuore tulos mobiilinäytöltä lukemisesta. Tutkimuksessa oli 276 koehenkilöä, jotka saivat vaikeudeltaan erilaisia artikkeleita luettavaksi vaihdellen tietokoneen näytöltä ja puhelimesta. Lukemisen jälkeen he vastasivat artikkeleita koskeviin kysymyksiin. Aiempien tutkimusten tulosten vastaisesti ei havaittu mitään merkittävää eroa lukunopeudessa eikä ymmärtämisessä. Ymmärtäminen oli jopa hieman parempaa mobiilista luettaessa, mutta ero tasoittui vaikeissa teksteissä. Koehenkilöt lukivat yhtä nopeasti tietokoneen ruudulta ja puhelimen näytöltä helppoja tekstejä, mutta vaikeissa teksteissä puhelimesta lukeminen hidastui. Nielsen selittää eroa aiempiin tuloksiin sillä, että puhelimen näytöt ovat suurentuneet sekä tarkentuneet ja puhelimelta lukeminen on yleistynyt. (Moran 2016.) Nämä tulokset siis viittaavat siihen, että laitteiden kohentunut laatu ja käyttäjien lisääntynyt tottumus helpottaa tekstin lukemista näytöltä, mutta käytettävyysspulmat aktivoituvat todennäköisemmin vaikeiden tekstien käsittelyssä.

Näytöltä lukemisen prosessia ovat eritelleet hieman toisesta näkökulmasta Eshet-Alkalai ja Amichai-Hamburger (2004). He katsovat digitaalisen lukemisen koostuvan viidestä erityyppisestä taidosta: visuaalisten ohjeiden lukutaidosta, jatkohyödyntämisen taidosta, hypertekstitaidoista, informaatiolukutaidosta ja sosioemotionaalista taidoista. Visuaalinen taito liittyy kuvallisten vihjeiden tulkitsemiseen, ja jatkohyödyntäminen kykyyn luoda olemassa olevista materiaaleista uutta. Hypertaito on kykyä yhdistellä ei-lineaarista tietoa, informaatiolukutaito lähdekritiikkiä, ja sosioemotionaaliset taidot liittyvät verkkoyhteisöjen toimintakulttuuriin. Mitatessaan näitä lukutaidon lajeja lukio-, yliopisto- ja aikuisryhmällä tutkijat totesivat nuorten hallitsevan aikuisia paremmin visuaalisen ja hyperlukutaidon, kun taas tuottaminen ja lähdekritiikki olivat aikuisryhmän vahvuuksia.

Omassa tutkimuksessani koehenkilöiden on ajateltu lukevan koetekstin näytöltä ja työstävän sitä edelleen wikiohjelmassa. Koeasetelman tehtävänanto vaatii intensiivistä lukemisen tapaa, koska koehenkilöt joutuvat työstämään sisältöä ja kirjoittamaan sen pohjalta uutta tekstiä. Sarmavuori (2011: 95) on kuvannut intensiivisen lukutavan etenemistä seuraavaan tapaan:

- 1) esilukeminen (aiemmat tiedot ja kokemukset, tavoitteet, vaatimukset, tehtävän edellytykset)
- 2) aktiivinen lukeminen (alleviivaus, pääideat, tiivistelmä)

- 3) produsoiva lukeminen (omien kokemusten ja tietojen yhdistäminen luettuun, tulkinta)
- 4) käyttö ja hyödyntäminen.

Oletuksena on, että koehenkilöt lukevat koetekstin näytöltä ja lukeminen noudattaa näitä intensiivisen lukemisen vaiheita. Intensiivisen lukemisen vaiheet todennäköisesti toteutuvat samantyyppisinä, olipa teksti paperilla tai sähköisessä muodossa. Kahden ensimmäisen lukemisen vaiheen aikana koehenkilöiden ääneenajattelu koskee odotettavasti lähtötekstiä sekä sen käytettävyysspulmia ja kahden jälkimmäisen vaiheen aikana ääneenajattelu liittyy enemmän omaan muokkausprosessiin sekä lähtötekstin käytettävyysspulmien ratkaisemiseen. Tekstin kommentoiminen ja sen jatkokäyttö vaatii koehenkilöiltä syväsuuntautunutta, erittäin intensiivistä lukemista.

4 TUTKIMUKSEN KOEJÄRJESTELY

Tässä tutkimuksessa kymmenen kuntaviestinnän ammattilaista

- 1) kirjoittaa lähtötekstinä olevan kaupunginhallituksen pöytäkirjan pohjalta tekstin kaupungin verkkosivuille
- 2) muotoilee tekstin pohjalta Twitter- ja Facebook-päivityksen
- 3) kielentää ajatuksensa ja toimintansa lukemisen sekä kirjoittamisen aikana
- 4) arvioi koetilanteessa lähtötekstin käytettävyyttä kuntalaislukijan kannalta.

Koeasetelman tavoitteena on selvittää, mitä seikkoja kokeneet kuntaviestinnän ammattilaiset pitävät lähtötekstin käytettävyysspulmina kuntalaislukijaa ajatellen ja millä keinoin he pyrkivät ratkaisemaan pulmat muokatessaan lähtötekstiä verkkotekstiksi ja päivityksiksi.

4.1 Tiedonkeruu

Ovaska ym. (2005) ovat ryhmitelleet luvussa 3.2 esiteltyjä ja käytettävyystudkimuksissa yleisesti sovellettuja tiedonkeruutapoja lähde Preece ym. (2002) mukaillen. He ovat analysoineet käytettävyystudkimusten tiedonkeruutapojen etuja ja haittoja (ks. taulukko 3). Pohtiessani oman tutkimukseni koehenkilöiden valintaa ja tiedonkeruuta päädyin ensisijaisesti havainnointiin ja sitä tukevaan haastatteluun. Havainnoinnin, videoinnin ja ääneenajattelun avulla toivon saavuttavani syvällisempää laadullista tietoa koehenkilöiden luku- ja kirjoitusprosessista sekä tekstin käytettävyysongelmien ratkaisusta kuin lomakkeiden, testien tai pelkän haastattelun avulla. Havainnoinnin antamaa tietoa täydentävät oleellisesti koehenkilöiden lähtötekstin pohjalta kirjoittamat tekstit, jotka kertovat, millaisia käytännön ratkaisuja he ovat lähtötekstin käytettävyysongelmiin tuottaneet. Tuottaminen tehtävän osana vaatii koehenkilöiltä tekstin syväsuuntautunutta lukemista ja sen merkityksen perusteellista pohdintaa. Lomakkeiden ja erilaisten testien etuna puolestaan olisi ollut standardimuotoisuus sekä mahdollisuus kasvattaa koehenkilöiden määrää ja saada tilastollisesti merkitsevää tietoa. Tämäntyyppisten tutkimusten tieto jää kuitenkin helposti mekanistiseksi ja pintapuoliseksi, ja sen käytännön hyöty on vähäinen mutkikkaiden tekstien toimitustyön kehittämisessä.

Tiedonkeruutapa	Sopii etenkin	Aineisto	Edut	Ongelmat
Kyselylomakkeet (luku 2)	<ul style="list-style-type: none"> Selväpiirteisiin kysymyksiin vastaamiseen 	<ul style="list-style-type: none"> Voidaan kerätä määrällistä ja laadullista aineistoa Ei anna välitöntä tietoa käyttöliittymästä, vaan käyttäjän mielipiteitä ja tulkintoja 	<ul style="list-style-type: none"> Voi tavoittaa monta vastaajaa suhteellisen vähillä resursseilla 	<ul style="list-style-type: none"> Lomakkeen suunnittelu on haastavaa Vastausprosentti voi jäädä alhaiseksi Vastaukset voivat osoittaa, että kysymystä ei ole ymmärretty halutulla tavalla
Haastattelut (luku 3)	<ul style="list-style-type: none"> Aiheen / käyttäjän alustavaan tutkimiseen ja tunnisteluun 	<ul style="list-style-type: none"> Enimmäkseen laadullista aineistoa 	<ul style="list-style-type: none"> Haastattelija voi "avata" kysymyksiä Saadaan kontakti käyttäjään 	<ul style="list-style-type: none"> Haastattelija voi johdatella liaksi
Fokusryhmät (luku 4) ja työpajat (luku 10)	<ul style="list-style-type: none"> Monien näkökulmien kartoitukseen 	<ul style="list-style-type: none"> Laadullista aineistoa 	<ul style="list-style-type: none"> Tuo esiin mielipiteitä puolesta ja vastaan 	<ul style="list-style-type: none"> Dominoivat persoonat voivat hankaloittaa tilanteen läpiviemistä
Havainnointi kentällä (luvut 5 ja 6)	<ul style="list-style-type: none"> Käyttäjän toimintaan tutustumiseen aidossa ympäristössä 	<ul style="list-style-type: none"> Laadullista havainnointiaineistoa, kuvia, kirjallista materiaalia 	<ul style="list-style-type: none"> Toiminnan tarkkailu antaa tietoa, jota muilla menetelmillä ei voi kerätä 	<ul style="list-style-type: none"> Vie paljon aikaa ja voi tuottaa valtavan aineiston
Havainnointi laboratorio-oloissa (luvut 13, 14 ja 15)	<ul style="list-style-type: none"> Suunnitteluvirheiden etsimiseen kehitteillä olevasta tuotteesta 	<ul style="list-style-type: none"> Laadullista havainnointiaineistoa, lukumäärätietoa (loki) 	<ul style="list-style-type: none"> Toiminnan tarkkailu antaa tietoa, jota muilla menetelmillä ei voi kerätä 	<ul style="list-style-type: none"> Voidaan haluta tarkka analyysi tapahtumista, minkä vuoksi videoanalyysi on hidasta

Taulukko 3. Käytettävyytutkimusten tiedonkeruutapojen vertailua Preeceä ym. (2002) mukailten (Ovaska ym. 2005: 7).

Taulukossa arvioiduista tiedonkeruutavoista käytössäni ovat siis havainnointi ja haastattelu, jotka tuottavat laadullista aineistoa. Havainnoinnin etuna mainitaan juuri se, että vastaavaa tietoa toiminnasta ei muilla keinoin ole mahdollista hankkia. Haittana pidetään sitä, että aineistosta tulee laaja ja keruu sekä analyysi vievät runsaasti aikaa. Samoin tutkimuksessa käytettyä videointia pidetään hitaana analysoitavana.

Tavallisimmin käytettävyytestauksen kohteena ovat loppukäyttäjät. Silloin voidaan suoraan arvioida järjestelmän tai tekstin soveltuvuutta tarkoitettulle kohderyhmälle. Tässä tapauksessa olisi voitu antaa kohdeteksti luettavaksi yksittäin kuntalaiskoehenkilöille tai tietyin periaattein kootulle fokusryhmälle. Käytettävyyttä olisi voitu havainnoida ääneenajattelun, haastattelun, kyselylomakkeen tai testin avulla, mutta kirjoitustehtävä olisi ollut maallikolle liian vaativa. Tällöin olisi saatu tietoa käytettävyyden pulmakohdista, mutta ei käytännön ratkaisuista sen parantamiseksi. Vaikeutena olisi ollut myös käytettävyysepulmien tunnistaminen, sillä vertailuissa

kokemattomat arvioijat havaitsevat vain murto-osan kokeneiden arvioijien tunnistamista pulmista (Perälä 2005: 300–303). Tavoitteena on nyt kuitenkin saada aineistoa, joka avaa kokeneiden ammattilaisten hiljaista tietoa sekä käytettävyysspulmien tunnistamisessa että niiden ratkaisemisessa. Kuntaviestijät tuntevat hallinnon, käyttävät aktiivisesti hallintotekstejä ja muokkaavat niitä työkseen kuntalaislukijoille, joten tällainen asiantuntijuuden yhdistelmä tuntuu hyödyllisimmältä tutkimukseni tiedonhankinnassa.

Tutkimuksessani muokkaustapahtuma siis havainnoidaan ja koehenkilön puhunta tallennetaan videokameralla dvd:lle. Muokkauksen jälkeen koehenkilöt haastatellaan lyhyesti, ja heitä pyydetään nimeämään alkutekstin käytettävyyssongelmat sekä kommentoimaan niitä tärkeyden mukaan. Itse tekstin muokkauksen kaikki vaiheet tallentuvat wikialustalle, niin että muutoksia voidaan tarkastella erikseen kokeen jälkeen. Ääneenajattelun, havainnoinnin ja välivaiheiden tallentamisen avulla päästään käsiksi lopputuloksen lisäksi myös muokausprosessiin.

Koejärjestely liittyy käytettävyyss tutkimuksen päälinjoista heuristiseen arviointiin, havainnointiin ja asiantuntijan läpikävelyyn, niin kuin luvussa 3.2 jo todettiin. Kokee neet viestinnän ammattilaiset käyvät tekstin läpi vaihe vaiheelta, arvioivat sitä ja muokkaavat sen käytettävyyttä oman sisäisen kriteeristönsä mukaan. Muokkaamisen aikaisella ääneenajattelulla koehenkilöt kielentävät kriteerejään sekä tekemiään muutoksia, jotka todennetaan kohdetekstien analyyseillä.

Tekstintutkimuksen perinteiden mukaisesti tekstien muotoutumista tutkitaan aidoissa työympäristöissä. Tässä tutkimuksessa tekstinmuokkausta seurataan kuntatiedottajien omalla työpaikalla, ja he käyttävät omia tietokoneitaan; käytettävä ohjelma on kuitenkin eri kuin tavallisessa työtilanteessa. Tekstit ja työvaiheet tallennetaan wikiin. Työskentelytilana on joko koehenkilön oma työhuone tai läheinen vapaa tila Tampereen tai Espoon kaupungin toimistotiloissa.

Itse muokkaustilanne vastaa koehenkilöiden käytännön työtilannetta, eli he kirjoittavat verkkotekstin kaupunginhallituksen pöytäkirjatekstin pohjalta. Koehenkilöiden tiedottamisen aiheet ovat eriytyneitä toimialojen mukaan, joten juuri tällaisia keskushallinnon asioita ei kaikille koehenkilöille omissa työtehtävissä tiedotettavaksi tule. Teksti kuitenkin vastaa rakenteeltaan ja vaikeudeltaan tiedottajien arkisia toimistustöitä. Käytännössä eri toimialojen tiedottajat tietysti ovat paremmin perehtyneitä asiankäsittelyn vaiheisiin ja keskusteluihin, jos kyse on heidän omiin työtehtäviinsä kuuluvista asioista.

Onko kymmenen koehenkilöä riittävä määrä? Tämän tyyppisissä käytettävyyss testeissä koehenkilöiden määrä on yleensä melko pieni. Pienen otoskoon säännön mukaan viidellä koehenkilöllä löytyy 80 % käytettävyyssongelmista. Jo ensimmäiset koehenkilöt paljastavat vakavimmat ongelmat, eikä koehenkilömäärien lisääminen tuo

merkittävää lisätietoa. Pienen koehenkilöryhmän sääntö on kuitenkin suuntaa antava ja se vaatisi, että ongelmien löytymisen todennäköisyys tunnetaan. Yleensä yritysten testit tehdään eri vaiheissa: tavoitteena on ratkaisukeskeisesti löytää käytettävyyshäiriöt ja korjata ne. Jos koehenkilöt kohtaavat käytettävyyshäiriön, ei tarvita tietoa siitä, koskeeko pulma kaikkia tulevia käyttäjiä vai vain osaa, vaan riittää ainoastaan tieto pulman olemassaolosta. Summatiivisissa testeissä verrataan sen sijaan eri käyttöliittymiä ja mitataan käyttäjien suoritusajoina. Koehenkilöiden määrä on oltava tällöin suurempi. (Anttonen 2005: 284, 293–294, Kuusela 2004: 34.)

Alla on Anttonen (2005: 291) mukailema taulukko Nielsenin (1993) arvioimista eri käytettävyystudkimusten menetelmien osallistujamääristä.

Menetelmä	Osallistuja
Heuristinen arviointi	(asiantuntijoiden tekemä)
Ääneenajattelu	3–5
Havainnointi	5
Suoriutumisen mittarit	vähintään 10
Fokusryhmät	6–9/ryhmä
Käytön rekisteröinti (logging actual use)	vähintään 20
Kyselytutkimus	vähintään 30
Käyttäjien palaute	satoja

Taulukko 4. Käytettävyystudkimuksen suuntaa-antavat osallistujamäärät Nielsenin (1993) mukaan (Anttonen 2005: 291).

Pienikin käyttäjämäärä testaa-riittää, jos he edustavat hyvin käyttäjäjoukkoa (Anttonen 2005: 291). Tämän tutkimuksen koehenkilöt ovat homogeeninen joukko ja edustavat hyvin kuntatekstien käyttäjiä. Kaikki ovat toimineet kunnan viestinnän tehtävissä vähintään kolme vuotta, useimmat yli kymmenen vuotta.

Nielsenin arvioita koehenkilöiden määrästä on myös arvosteltu liian keveiksi. Cockton ja Woolrych (2002) toteavat, että helpot menetelmät voivat olla virheellisiä ja heikentävät näin luotettavuutta. He korostavat, että käytettävyystudkimuksessa on myös aina kiinnitettävä huomiota kontekstiin, erotettava todelliset ongelmat mahdollisista ja paneuduttava ongelmien syihin. Esimerkiksi syy-seuraussuhteiden osoittaminen on heidän mukaansa pienen asiantuntijajoukon arvioissa vaikeaa. Tätä kritiikkiä puolestaan opponoivat Katz ja Roher (2004). He toteavat, että kiistely koehenkilöiden määrästä perustuu väärinymmärrykseen. Kysymys koehenkilöiden

määrästä riippuu siitä, onko kyse formatiivisesta tutkimuksesta, jonka tavoitteena on parantaa tuotteen käytettävyyttä, vai summatiivisesta tutkimuksesta, jonka tavoitteena on tehdä luotettava vertailukelpoinen loppuarvio tuotteesta. Jos tavoitteena on tilastollisesti luotettava tulos, koehenkilöiden määrällä on merkitystä. Jos taas haetaan laadullisia vastauksia ja tavoitteena on parantaa tuotetta, pieni koehenkilöjoukko riittää. Tutkija valitsee, haluaako hän tutkia isoja määriä pintapuolisesti vai pieniä määriä syvällisesti. Menetelmän valinta riippuu siitä, mihin kysymyksiin tutkimuksella halutaan vastauksia.

4.2 Tutkimuskysymysten yksilöinti

Tutkimuksen tehtävänä on selvittää, millaisia seikkoja julkisen alan viestinnän asiantuntija pitää virkatekstin käytettävyysongelmina ja millaisilla keinoilla hän ne korjaa muokattaessaan tekstiä verkkosivuille ja sosiaaliseen mediaan. Kirjoittamistapahtuman kielentämisellä ja havainnoinnilla on tarkoitus saada tietoa käytettävyysspulmien tunnistamisesta ja ratkaisemisesta sekä myös ammattiviestijöiden verkkokirjoittamisen strategioista.

Tutkimuskysymykset ovat eriteltyinä seuraavat:

1) Miten koehenkilöt kielentävät tekstin käytettävyysspulmat?

- a) Millaisia käytettävyysongelmia koehenkilöt havaitsevat? Kuinka ne sanallistetaan?
- b) Kuinka käytettävyysongelmat ratkaistaan? Miten ääneenajattelu ja tekstimuutokset kytkeytyvät toisiinsa?
- c) Vastaavatko koehenkilöiden havaitsemat pulmat sekä niiden korjaukset julkisen alan verkko- ja virkateksteistä annettua ohjeistusta?

2) Mitkä piirteet erottavat koehenkilöiden verkkotekstit asiakirjatekstistä?

- a) Lyheneekö teksti? Jos lyhenee, mistä kielen elementeistä poistot tehdään? Tuleeko lisäyksiä?
- b) Muutetaanko tekstin esittämisjärjestystä, esitystapaa, näkökulmaa, vuorovaikutteisuutta? Miten?
- c) Yleistajuistetaanko tekstiä? Millä keinoilla: sananvalinta, virkepituus, esimerkit?

3) Miten lähtötekstistä muokataan sosiaalisen median päivitys?

- a) Mikä on päivityksen suhde lähtötekstiin ja tämän pohjalta tehtyyn verkkotekstiin?

- b) Millaisista kielellisistä elementeistä päivitys koostuu?
- c) Lisääntykö vuorovaikutteisuus? Millä keinoin sitä lisätään?
- d) Miten Facebook-päivitys ja tviitti eroavat toisistaan?

4) Miten ammattitiedottajien muokkausstrategiat eroavat toisistaan?

5) Millainen heuristiikka tutkimuksen pohjalta voidaan koota?

4.3 Koehenkilöt ja koetilanne

Kaupunkien tiedottajat (10 koehenkilöä yksi kerrallaan) muokkaavat kaupunginhallituksen pöytäkirjatekstin koetilanteessa verkkotekstiksi kaupungin sivuille ja tekevät siitä Twitter- ja Facebook-päivitykset. Kaikki tekstit tuotetaan wikialustalle, johon eri versiot ja tekstimuutokset tallentuvat.

Tutkimuskysymyksen 1 aineisto koostuu koehenkilöiden ääneenajattelun tallenteista, niiden litteroinneista sekä tekstinmuokkaustilanteen muistiinpanoista ja haastatteluista. Aineistoina tutkimuskysymyksessä 2 on lähtöteksti sekä sen pohjalta tehdyt verkkotekstit. Tutkimuskysymyksen 3 aineistona ovat koehenkilöiden tekemät sosiaalisen median päivitykset. Tutkimuskysymystä 4 tarkastelen lähtötekstin ja kohdetekstien vertailun sekä ääneenajattelun ja haastattelun pohjalta. Tutkimuskysymyksen 5 aineistona ovat ääneenajattelu ja kohdetekstit.

Tekstin muokkaamiseen sisältyy tyypillisesti paljon hiljaista tietoa. Kirjoittaminen on mutkikas prosessi, jossa toteutetaan samanaikaisesti useita päällekkäisiä toimintoja. Toimintaa ohjaavien periaatteiden näkyväksi tekemiseen pyritään tutkimuksessani seuraavilla tavoilla:

- 1) havainnoimalla ja videoimalla koehenkilöiden kirjoittamistapahtuma
- 2) tekemällä vertaileva analyysi lähtötekstin ja kohdetekstien välillä
- 3) käyttämällä kirjoituslustana wikiä, joka tallentaa muokausvaiheet
- 4) haastatteleamalla koehenkilöitä.

Koehenkilöiksi on valittu yli kolme vuotta Tampereen ja Espoon kaupungin viestintätehtävissä toimineita tiedottajia, koska tarkastelun kohteena on nimenomaan ammattimainen tekstin toimittaminen. Ryhmän kielitietoisuus ja kyky sanallistaa kielellisiä valintoja on osoittautunut hyväksi aiemman yhteistyön yhteydessä. Kielelliset valinnat ovat yleensä harkittuja, ja ne pystytään myös perustelevaan.

Ammattimaisuus lisää tunnistettavien ongelmien määrää, tuo enemmän korjausratkaisuja, ennustaa kykyä sanallistaa kirjoitusprosessia ja vähentää koetilanteeseen liittyvää stressiä.

Koeasetelman suunnittelussa hyödynnän aiempia käytettävyytutkimuksia, käytettävyytutkijoiden haastatteluja ja kirjallisuutta, erityisesti Jakob Nielsenin artikkeleita ja raportteja. Hyödynnän myös Carita Kiihin väitöstutkimuksen asetelmaa (Online Reading as an Individual and Social Practice, 2012). Kiihin tutkimuksessa selvitettiin, miten lukiolaiset hakivat, arvioivat ja työstivät verkkotietoa kirjoitelmaansa varten; tutkimuksen aineisto koostui teksteistä ja niiden laatimisen yhteydessä tallennetuista keskusteluista. Lisäksi haastattelin kahden käytettävyytutkimuksia tekevän yrityksen Adage Oy:n ja LeadIn Oy:n henkilöstöä. Näiden lähteiden pohjalta ja erityisesti Nielsenin testisuunnitelman tarkistuslistaa mukaillen (Nielsen 1993: 170–185) tein ennen koetta seuraavan testisuunnitelman:

- Testin tarkoitus? *Selvittää koehenkilön tekemät tekstimuutokset ja niiden syyt.*
- Aika ja paikka? *Vuosien 2014–2015 aikana koehenkilöiden työpaikalla.*
- Kokeen pitäjä? *Tutkija.*
- Testikäyttäjien laatu? *Yli kolme vuotta työssä ollut viestinnän ammattilainen.*
- Testikäyttäjien määrä? *Kymmenen.*
- Mitä apua käyttäjälle annetaan? *Internetin ja lähteiden käyttö sallittu.*
- Auttaako kokeen pitäjä käyttäjiä testin aikana? *Ei, vain koeohjeita.*
- Mitä tietoa kerätään ja kuinka se analysoidaan? *Wiki, video, tarkkailu, muistiinpanot, haastattelu. Tekstit analysoidaan sisällönanalyysin ja lingvistisen tekstianalyysin keinoin.*

Nielsenin työryhmän tapaan järjestää testejä olen tutustunut paitsi kirjallisesti myös käytännössä hänen viikon mittaisessa käytettävyyseminaarissaan sekä siihen liittyvissä tapausaineistoissa.

Taustatyönä kävin myös seuraamassa suomalaisyrityksen Adage Oy:n käytettävyytestausta ja haastattelin testiä johtanutta käytettävyytutkijaa Mikael Sainiota. Yleisistä testauksen periaatteista selvisi, että koehenkilöt hankitaan yleensä siihen erikoistuneen yrityksen avulla testin tilaajan toiveiden mukaisesti. Testi etenee väljän ennakkosuunnitelman mukaisesti, mutta tilaaja voi seurata istuntoa videoitse ja antaa ohjeita testin vetäjälle. Näytön tapahtumat tallennetaan Adageissa Camtasia-ohjelmalla ja itse tilaisuus videokameralla. Raportti tehdään valmiille pohjalle, ja siihen kirjataan erityisesti käyttöliittymän ongelmia aiheuttaneet piirteet. (Sainio 2014.)

Taustaksi haastattelin myös käytettävyytutkija Tomi Jokitulppoa LeadIn Oy:stä, sillä hän vastasi kollegansa kanssa Kelan lomakkeiden käytettävyyсарvioinnista

vuonna 2013. Koeistuntoja oli järjestetty 20, ja jokaisessa oli vähintään kuusi kunkin lomakkeen kohderyhmään sopivaa henkilöä. Kelan edustajat seurasivat istuntoa videoitse, ja heillä oli chatyhteys kokeen järjestäjiin, niin että pystyivät ohjaamaan kysymyksenasettelua ja antamaan lisätietoa. Istunnoissa koehenkilöt täyttivät lomakkeita sivu kerrallaan, minkä jälkeen kustakin sivusta keskusteltiin. Istunnot tallennettiin videokameralla, ja hankaliksi koetuista kielenpiirteistä kirjoitettiin raportti. (Jokitulppo 2014.)

Käytettävyystudijoiden haastattelujen, käytettävyydestin tarkkailun ja kirjallisuuden perusteella päädyin siihen, että koetilanne kannattaa videoita, mutta ruudun tapahtumien tallentaminen ei tässä tutkimuksessa ole oleellista. Tekstiin tehtävät muutokset tallentuvat wikiversioihin ja puhunta videoon. Koehenkilöiden työskentelyn sujuvuuteen vaikuttaa kuitenkin käyttöliittymän ja ohjelman tuttuus. Siksi päädyin sellaiseen ratkaisuun, että lähetin koehenkilöille linkin wikin harjoittelualueelle viikkoa ennen koetilannetta. Kun wikin käyttöä pääsee ennalta kokeilemaan, itse koetilanteessa voi keskittyä tekstin muokkaamiseen. Koetilanteiden onnistumisen varmistamiseksi päädyin vielä tekemään aluksi pilottikokeen, jonka jälkeen asetelmaa oli vielä mahdollista tarkistaa.

4.3.1 Koehenkilöiden valmistelu ja ohjeistus

Koehenkilöt saivat ennakkoon wikin osoitteen ja tunnukset alustan koealueen testaamista varten. Heille kerrottiin, että tutkimuksessa on tarkoitus selvittää, miten pöytäkirjateksti muunnetaan verkkotekstiksi. Koehenkilöt tiesivät esiintyvänsä tutkimuksessa nimettöminä (koehenkilö 1, 2, 3 jne.), eikä numeroita yhdistetä nimiin. Toimeksiantona oli siis kirjoittaa annetusta pöytäkirjan pykälästä verkkoteksti sekä Twitter- ja Facebook-päivitys. Koehenkilöitä ohjeistettiin huolehtimaan kirjoituksensa tallentamisesta usein, mutta vähintään aina merkkiään kuullessaan eli 10–15 minuutin välein. Koehenkilöille myös kerrottiin, että työskentely videoidaan.

Koehenkilöiden kanssa oli järjestelyistä keskusteltu jo ennakkoon osallistumispyyntöä esittäessä, ja asia oli esillä myös viestintäyksiköiden omissa palavereissa. Viikkoa ennen koetilannetta lähetin sähköpostitse kuvan 14 mukaisen viestin, jossa vielä tiivistin ydinkohdat. Ennakkoviestin muotoilussa käytin apuna Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston Tutkimusaineistojen tiedonhallinnan käsikirjan tarkistuslistaa (2014).

Kiitos lupauksestasi osallistua tutkimukseeni. Lähetän näin ennakkoon lyhyen selostuksen tutkimuksen taustasta ja koejärjestelyistä. Ota yhteyttä, jos haluat lisätietoja tai jos jokin seikka askarruttaa; puhelinnumeroni on 040 5702901. Arvion mukaan koe kestää noin tunnin ja haastattelu puolisen tuntia.

Tutkimuksen taustaa

Tutkimuksessa selvitan, miten julkisen alan tiedottajat toimivat, kun he muokkaavat tekstiä kaupungin verkkosivuille sekä Twitter- ja Facebook-viestiksi. Kyse on väitöstutkimuksesta, joka tehdään Tampereen yliopistossa ja jota ohjaavat professori Antti Leino (Tampereen yliopisto) ja osastonjohtaja Salli Kankaanpää (Kotimaisten kielten keskus).

Koejärjestely pähkinänkuoressa

Koejärjestely on seuraavanlainen:

- 1) Tapaamme työpaikallasi ja käytössäsi on tietokone sekä internetyhteys.
- 2) Avaat tutkimuswikin, jossa on lähtöteksti valmiina.
- 3) Muokkaa tekstistä mieleisesi verkkoteksti sekä Twitter- ja Facebook-päivitys. Tallenna usein, ainakin hälytysäänen kuullaksesi.
- 4) Sanallista ääneen mahdollisimman paljon omaa muokausprosessiasi.
- 5) Olen läsnä muokkauksilanteessa ja teen muistiinpanoja sekä videoin tilanteen muistin tueksi.
- 6) Muokkauksen jälkeen esitän muutaman haastattelukysymyksen.

Tutkimuksessa esiinnyt anonymisti nimimerkillä koehenkilö 1 (2, 3 jne.).

Miten valmistautua?

Ennakkoon ei tarvitse valmistautua mitenkään. On kuitenkin hyvä käydä katsomassa wikiä, niin että vieras käyttöliittymä ei haittaa työskentelyä. Päätet kokeilemaan sitä osoitteessa http://www.yksityinenkielitoimisto.net/www4/wiki_edu/?n=Tutkimuswiki_Opiskelijat käyttäjätunnuksella oppilas1 ja salasanaalla 31e1w0GX. Kirjoita ja muokkaa rohkeasti, mitään ei saa kokeilemalla rikki.

Tapaamisiin viikon kuluttua!

Riitta

Riitta Suominen
Yksityinen kielitoimisto
Technopolis
Hermiankatu 8
33720 Tampere
Finland
Tel +358 40 570 2901, +358 3 31818 20
Fax +358 3 31818 70
info@yksityinenkielitoimisto.net

Kuva 13. Koehenkilöille lähetetty ennako-ohjeistus.

4.3.2 Ääneenajattelun ohjeistus

Koetilanteen aluksi pyysin koehenkilöitä tehtävän suorittamisen aikana ajattelemaan ääneen eli sanallistamaan muokkaustoimiaan. Ääneenajattelulla halusin selvittää, mitä ja miksi kirjoittaja tekee.

Ääneenajattelun ideana on – psykologian introspektiomenetelmän mukaisesti –, että ihminen voi havainnoida mielen sisäisiä tapahtumia ja raportoida niitä samalla tavalla kuin ulkomaailman tapahtumia. (Suojanen ym. 2012: 73–74.) Koetilanteen aluksi keskusteltiin ääneenajattelun tarkoituksesta ja kokeiltiin sen soveltamista wikin käytön yhteydessä. Keskustelulla ja pienellä harjoittelulla oli tarkoitus myös luoda luontevaa viestintäympäristöä. Aiemmissa käännöstieteen tutkimuksissa on havaittu, että menetelmä vaatii hieman harjoittelua ja lämmittelyä (Jääskeläinen 2000: 75).

4.3.3 Haastattelurunko

Työskentelyn päätteeksi tein lyhyen haastattelun, jossa esitin seuraavat kysymykset ja kokosin vapaamuotoisen palautteen työskentelystä.

Mitkä olivat mielestäsi lähtötekstin käytettävyysoongelmia?

- 1) Suuri käytettävyysongelma, vaikeuttaa käyttöä merkittävästi
- 2.) Pieni käytettävyysongelma, vaikeuttaa käyttöä hieman
- 3) Kosmeettinen ongelma

Kysymykset muotoilin haastattelussa arkikielisesti:

Oliko lähtötekstissä mielestäsi jotain sellaista, joka hankaloittaa ymmärtämistä selvästi? Mikä mielestäsi ainakin pitää muuttaa? Mitä pikkujuttuja muuttaisit?

Edellä mainittu kysymyskolmikko on kevennetty versio Nielsenin viisiportaisesta asteikosta, josta on pudotettu pois ääri vaihtoehdot ”ei käytettävyysongelma” ja ”katastrofaalinen käytettävyysongelma”. Nielsenin asteikko kokonaisuudessaan näyttää seuraavalta:

0 = I don't agree that this is a usability problem at all

1 = Cosmetic problem only: need not be fixed unless extra time is available on project

2 = Minor usability problem: fixing this should be given low priority

3= Major usability problem: important to fix, so should be given high priority

4 = Usability catastrophe: imperative to fix this before product can be released

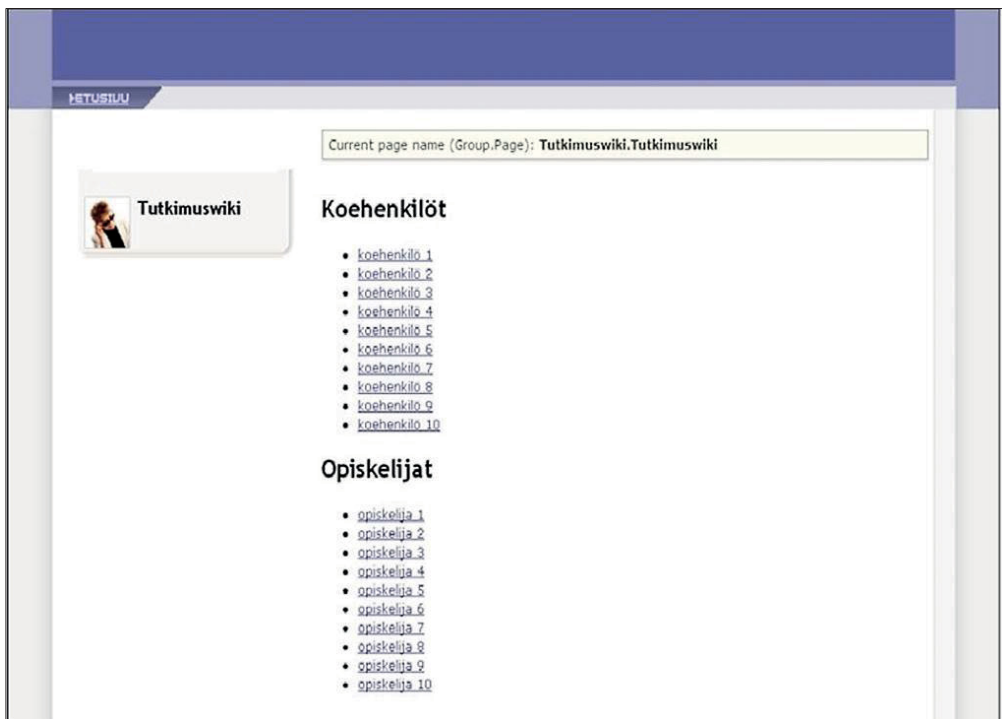
Lisäksi kysyin koehenkilöiltä, miten he yleensä lähestyvät tällaista tekstiä ja miten he käytännössä tekevät Facebook- ja Twitter-päivitykset.

4.3.4 Wiki työkaluna

Wiki on verkkosivusto, jota käyttäjät voivat muokata tekstieditorin avulla ja johon voi tallentaa tekstin muokkaushistorian. Wikiohjelmat ovat yleensä vapaasti ladattavia avoimen lähdekoodin ohjelmia, ja tarjolla on useita vaihtoehtoja. Tunnetuin wikialustalla toimiva kokonaisuus Wikipedia käyttää Mediawiki-ohjelmaa.

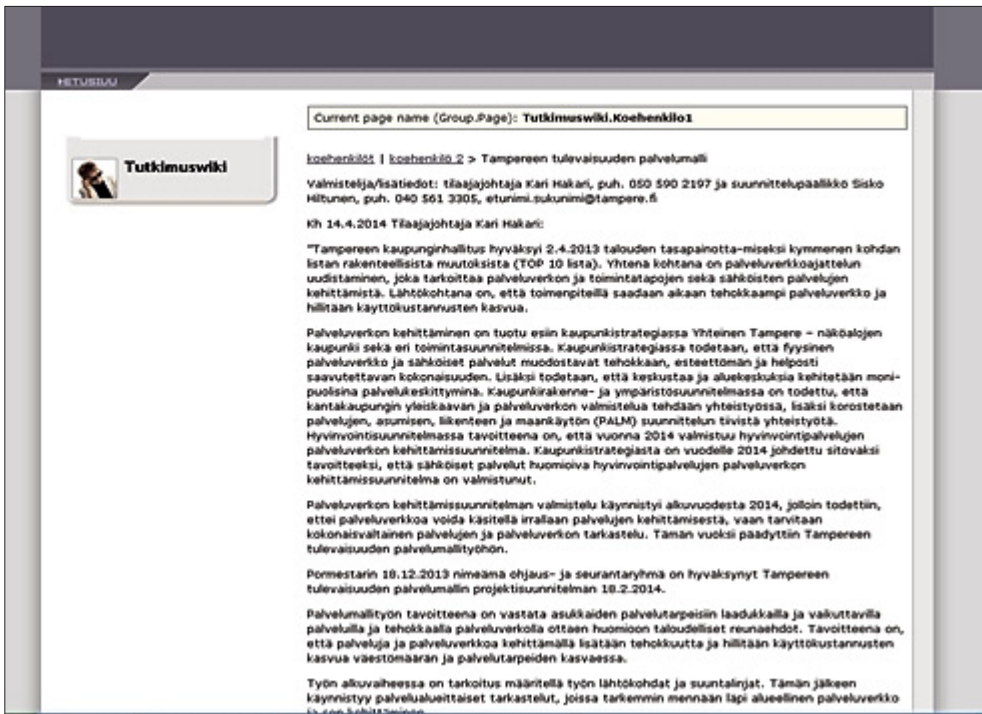
Päädyin käyttämään tutkimuksessa PmWiki-ohjelmaa, joka on ollut yritykseni käytössä kymmenen vuoden ajan ja joka on toiminut moitteettomasti. Toinen harkitsemani vaihtoehto oli jonkin avoimen wikipalvelun käyttö, sillä niihin olisi koehenkilöille tarjolla hyviä opetusohjelmia ja ne olisivat saattaneet myös olla osallistujille ennalta tuttuja. Oman PmWikin perustamiseen tätä tutkimusta varten päädyin kuitenkin kahdesta syystä:

- Wikipalveluiden käyttöehdot ja toiminta saattavat muuttua nopeallakin aikataululla.
- PmWikin käyttöliittymä on muokattavissa suomenkieliseksi ja pelkistetyn helpokäyttöiseksi.



Kuva 14. PmWikin käyttöliittymä on muokattavissa helpokäyttöiseksi.

Jokaiselle koehenkilölle luotiin oma sivu, johon kopioin valmiiksi lähtötekstinä olevan pöytäkirjan (kuva 15). Lähtöteksti on kopioitu suoraan pöytäkirjasta, mutta Kuntatoimisto-ohjelmasta johtuvat ylimääräiset tavuviivat on poistettu. Tekstin ulkoasu säilyi hyvin alkuperäisen kaltaisena.



Kuva 15. Wikiin on koehenkilöille kopioitu valmiiksi lähtöteksti.

Wikiä pääsee muokkaamaan yksikertaisesti napsauttamalla Muokkaa-linkkiä, jolloin teksti avautuu työstämistä varten viestikenttään. Tarjolle tulee kevyt työvälineistö tekstin editoimiseen. Tarjolla on painikkeet esimerkiksi kursivointia, lihavoitua, linkitystä ja luettelointia varten. Työkaluja on tavanomaiseen kirjoittamiseen riittävästi, mutta ei niin paljoa, että käyttö mutkistuisi. Tekstin tallentaminen ja esikatselu onnistuvat alalaidan painikkeiden avulla. Kevyt tekstieditori on helppo hallita, jos on käyttänyt tekstinkäsittely- ja sähköpostiohjelmiä.

Yksi wikin hyvistä ominaisuuksista on eri versioiden tallentuminen arkistoon. Historia-linkistä pääsee tutkimaan eri versioita ja niissä tehtyjä muutoksia. Tämä avaa mahdollisuuden kirjoittajan valintojen ja tekstimuutosten jäljittämiseen. PmWiki on julkaistu GNU-lisenssillä, mikä tarkoittaa, että se on vapaasti käytettävissä, jaettavissa ja muokattavissa. Ohjelma on ladattavissa osoitteesta <http://www.pmwiki.org/>.

4.4 Koetekstin valinta

Lähtötekstin valinta on tärkeä vaihe tutkimuksen onnistumisen kannalta. Tekstin piti täyttää seuraavat kriteerit:

- 1) Pituuden piti olla 1500–2500 merkkiä eli 1–2 sivua, niin että koehenkilö pystyisi käsittelemään sen kohtuullisessa ajassa.
- 2) Tekstin olisi hyvä kytkeytyä kunnan ydintoimintoihin, toisin sanoen edustaa kunnan päätöksenteolle tyypillistä ja merkityksellistä tekstilajia.
- 3) Tekstin kirjoittajana tuli olla hallinnon tai erikoisalan asiantuntija, ei tiedottaja; päätöksenteon asiakirjat ovat harvoin viestintäammattilaisen kynästä.
- 4) Tekstin pohjalta todennäköisesti kirjoitettaisiin normaalin käytännön mukaan muita tekstejä, esimerkiksi tiedote ja sosiaalisen median päivitys.
- 5) Sisältö ei saisi liittyä liian kapeaan erikoisalaan, esimerkiksi talouden tai kaavoituksen yksityiskohtiin, jotta yhden erikoiskielen piirteet eivät korostuisi.

Tekstinvalintaan liittyvistä kysymyksistä haastattelin Espoon verkkoviestinnästä vastaavaa viestintäpäällikköä Virpi Pakkalaa, Tampereen kaupungin intrasta vastaavaa viestintäpäällikköä Aila Rajamäkeä ja Tampereen valmistelufoorumista vastaavaa kuntademokratiasuunnittelijaa Eija Uurtamo (Pakkala 2014, Rajamäki 2014, Uurtamo 2014).

Keskusteluissa esille nostettiin seuraavat tutkimukseen sopivat tekstit:

- 1) Esityslistojen tekstit todettiin pituutensa takia sopiviksi, ja ne myös liittyvät kunnan ydintoimintoihin.
- 2) Mahdollisia olisivat valtuuston, kunnanhallituksen ja myös johtoryhmän listatekstit.
- 3) Aihepiirinä voisivat olla sosiaali- ja terveystalot, lasten ja nuorten palvelut (perheet käyttävät asioinnissa nettiä), ikäihmisten palvelut.
- 4) Kiinnostavia aiheita olivat haastateltujen mielestä ajankohtaiset kuntaliitokset, koulujen sisätilaongelmat, Tampereen raitiotiehanke, Tampereen keskustan kehittämissuunnitelmat, talousarvio, yhteishaku, jokavuotiset kouluilmoitukset, vaalit, rokotuskampanjat.

Pitkän harkinnan jälkeen koetekstiksi valikoitui Tampereen kaupunginhallituksen 14.4.2014 pidetyn kokouksen pöytäkirjan pykälä 158 Tampereen tulevaisuuden

palvelumalli. Pöytäkirjaan selostusosa ja päätösehdotus on kopioitu tavalliseen tapaan suoraan esityslistalta. Pöytäkirja ja listateksti ovat näiltä osin identtisiä.

Tekstin valinta oli vaikea tehtävä. Mitä enemmän tekstejä kävin läpi, sitä enemmän kertyi kriteereitä ja hylkäyksiä. Valittu teksti oli lopulta selvästi pitempi kuin olin ajatellut, mutta sen etuina olivat seuraavat seikat:

- 1) Teksti on kaupunginhallituksen pöytäkirjasta (ja esityslistasta), ja se kytkeytyy kunnan ydintoimintoihin.
- 2) Teksti on hallinnolle tyypillistä abstraktihkoa suunnittelukieltä, ja se puhuu kuntalaiselle tärkeistä palveluista.
- 3) Tekstin on tuottanut asiantuntija, ei tiedottaja.
- 4) Sisältö ei liity kapeaan erikoisalaan.
- 5) Teksti ei poikkea huomiota herättävän myönteisesti tai kielteisesti muista vastaavista teksteistä – rakenne ja kieliasu on hallittu.

Huonoimpana puolena pidin tekstin pituutta: se on kaikkiaan 9 009 merkkiä väli-lyönteineen, josta varsinaista leipätekstiä 8 562 merkkiä. Pitkä ja vaikeahko teksti tulisi olemaan koehenkilöille melkoisen raskas työstettävä. Toisaalta juuri pituus saattaisi pakottaa kirjoittajan tekemään selkeitä muutoksia, eikä hän voi tyytyä kosmeettiseen korjailuun. Näin saadaan esiin isompia tekstitason valintoja mikromuokkauksen lisäksi.

4.4.1 Tutkimuksen lähtöteksti

Tampereen tulevaisuuden palvelumalli

Valmistelija/lisätiedot: tilaajohtaja Kari Hakari, puh. 050 590 2197 ja suunnittelupäällikkö Sisko Hiltunen, puh. 040 561 3305, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Kh 14.4.2014 Tilajohtaja Kari Hakari:

”Tampereen kaupunginhallitus hyväksyi 2.4.2013 talouden tasapainottamiseksi kymmenen kohdan listan rakenteellisista muutoksista (TOP 10 -lista). Yhtenä kohtana on palveluverkkoajattelun uudistaminen, joka tarkoittaa palveluverkon ja toimintatapojen sekä sähköisten palvelujen

kehittämistä. Lähtökohtana on, että toimenpiteillä saadaan aikaan tehokkaampi palveluverkko ja hillitään käyttökustannusten kasvua.

Palveluverkon kehittäminen on tuotu esiin kaupunkistrategiassa Yhteinen Tampere – näköalojen kaupunki sekä eri toimintasuunnitelmissa. Kaupunkistrategiassa todetaan, että fyysinen palveluverkko ja sähköiset palvelut muodostavat tehokkaan, esteettömän ja helposti saavutettavan kokonaisuuden. Lisäksi todetaan, että keskustaa ja aluekeskuksia kehitetään monipuolisina palvelukeskittyminä. Kaupunkirakenne- ja ympäristösuunnitelmassa on todettu, että kantakaupungin yleiskaavan ja palveluverkon valmistelua tehdään yhteistyössä, lisäksi korostetaan palvelujen, asumisen, liikenteen ja maankäytön (PALM) suunnittelun tiivistä yhteistyötä. Hyvinvointisuunnitelmassa tavoitteena on, että vuonna 2014 valmistuu hyvinvointipalvelujen palveluverkon kehittämissuunnitelma. Kaupunkistrategiasta on vuodelle 2014 johdettu sitovaksi tavoitteeksi, että sähköiset palvelut huomioiva hyvinvointipalvelujen palveluverkon kehittämissuunnitelma on valmistunut.

Palveluverkon kehittämissuunnitelman valmistelu käynnistyi alkuvuodesta 2014, jolloin todettiin, ettei palveluverkkoa voida käsitellä irrallaan palvelujen kehittämisestä, vaan tarvitaan kokonaisvaltainen palvelujen ja palveluverkon tarkastelu. Tämän vuoksi päädyttiin Tampereen tulevaisuuden palvelumallityöhön.

Pormestarin 18.12.2013 nimeämä ohjaus- ja seurantaryhmä on hyväksynyt Tampereen tulevaisuuden palvelumallin projektisuunnitelman 18.2.2014.

Palvelumallityön tavoitteena on vastata asukkaiden palvelutarpeisiin laadukkailla ja vaikuttavilla palveluilla ja tehokkaalla palveluverkolla ottaen huomioon taloudelliset reunaehdot. Tavoitteena on, että palveluja ja palveluverkkoa kehittämällä lisätään tehokkuutta ja hillitään käyttökustannusten kasvua väestömäärän ja palvelutarpeiden kasvaessa.

Työn alkuvaiheessa on tarkoitus määritellä työn lähtökohdat ja suuntalinjat. Tämän jälkeen käynnistyy palvelualueittaiset tarkastelut, joissa tarkemmin mennään läpi alueellinen palveluverkko ja sen kehittäminen.

Palvelumallityön tarkastelun suuntalinjoiksi on nostettu viisi lähtökoh-
taa, joiden kaikkien tarkastelussa on pidettävä mukana talouden tasapai-
nottamisnäkökulma. Näitä suuntalinjoja työstettiin ohjausryhmän ja
tuotantojohtajien yhteisessä työpajassa 20.3.2014.

1. Asiakaslähtöiset ja saavutettavat palvelut

Lähipalveluja tarvitaan lähes päivittäin tai toistuvasti. Lähipalveluiksi
luokitellaan kotiin annettavat palvelut, sähköiset palvelut ja sellaiset pal-
velut, joiden pitää saavutettavuudeltaan sijaita lähellä asuinpaikkaa ku-
ten päivähoito ja perusopetuksen alaluokat. Aluepalvelut sijaitsevat
etäämmällä asuinpaikasta kuin lähipalvelut, niiden saavutettavuus on
hyvä kauempaakin joukkoliikenteellä. Palvelut sijaitsevat pääsääntöi-
sesti aluekeskuksissa tai palvelukeskitymissä. Aluepalveluja ovat mm.
isompien oppilaiden perusopetus ja suun terveydenhuolto. Keskitetyt
palvelut ovat palveluja, jotka edellyttävät erityisosaamista ja -laitteistoa
ja laajaa väestöpohjaa. Keskitetyt palvelut sijaitsevat paikoissa, joihin on
hyvä saavutettavuus eri puolilta kaupunkia, yleensä keskustan alueella.
Keskitettyjä palveluja ovat mm. toisen asteen koulutus ja erikoissairaan-
hoito.

2. Alueelliset monipuoliset palvelukeskitymät alueen identiteetin luojina

Keskustaa ja aluekeskuksia (Lielähti, Tesoma, Hervanta, Linnain-
maa/Koilliskeskus ja Lakalaiva) kehitetään monipuolisina palvelukes-
kityminä. Työ liittyy tiiviisti kantakaupungin yleiskaavatyön valmiste-
luun sekä kävely- ja pyöräteiden sekä joukkoliikenteen kehittämiseen.
Luontaiset kulkusuunnat ja palvelujen monipuolisuus osaltaan määrit-
tävät palvelukeskitymien houkuttelevuuden. Tarkastelussa on otettava
huomioon julkiset, yksityiset mukaan lukien kaupalliset palvelut sekä
kolmannen sektorin palvelut. Tavoitteena on monipuoliset, eri palve-
luista ja tuottajista koostuvat palvelukeskitymät, monipalvelukeskuk-
set. Lisäksi tarvitaan riittävästi asutusta keskusten läheisyyteen esimer-
kiksi Lakalaivan alueella. Tavoitteena on, että eri palveluja saa samasta
paikasta ja näin asukkaan arjen sujuvuutta helpotetaan.

Tärkeää on ottaa alueen asukkaat mukaan kehittämään palvelukeskitty-
miä ja aluekeskusten identiteettiä, joka voi eri alueilla poiketa toisistaan.
Nykyistä palveluverkkoa on pidettävä lähtökohtana. Alueellisesti on
mietittävä, voidaanko joitakin palveluja keskittää hyvin saavutettavaan
monipalvelukeskukseen ja luopua pienistä yksiköistä. Työpajassa tun-
nistettiin aluekeskusten lisäksi myös muita palvelukeskittyviä, jotka pi-
tää kytkeä palvelumallityöhön kuten Hatanpään alue sekä Kaupin kam-
pus.

3. Monituottajamalli moninaistuu ja palveluverkosto tukee yhteisöllisyyttä

Yhä enenevässä määrin asiakkaan palveluketju muodostuu eri tuottajien, julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin, muodostamasta palvelukokonaisuudesta. Monituottajuuden lisääntyessä on tärkeää tunnistaa asiakkaan palvelukokonaisuus ja miten asiakas siirtyy palvelusta toiseen. Eri palvelujen tuottajien välillä pitää olla tiivistä yhteistyötä, tiedonvälitystä ja palvelujen integrointia, jolloin ehkäistään palvelun sirpaloituminen.

Monipalvelukeskukset luovat puitteet kehittää moniammatillisuutta ja -tuottajuutta. Samassa keskuksessa voi olla julkisia, kaupallisia ja kolmannen sektorin palveluja. Monipuoliset ja -alaiset toimijat edesauttavat uusien palveluyhteenliittymien ja palvelukonseptien kehittämisen. Tilaamalla tuloksia ja vaikuttavuutta mahdollistetaan myös uusien palveluinnovaatioiden ja konseptien syntyminen.

Yhteisöllisyyttä tuetaan tilojen moninaiskäytön tehostamisella, joka otetaan huomioon entistä enemmän jo tilojen suunnittelussa. Suunnitteluvaiheessa kiinnitetään huomiota myös tilojen muuntojoustavuuteen, joka helpottaa tilojen jatkokäyttöä toimijoiden muuttuessa. Moninaiskäyttöä tuetaan liikenneyhteyksien parantamisella, lisäksi ympäristön käyttömahdollisuudet otetaan huomioon. Tilojen käyttöä voidaan tehostaa tilojen eri toimijoiden yhteiskäytöllä, eri-ikäisten kuten lasten ja ikäihmisten tilojen samanaikaiskäyttö, aukiolojen sekä palveluaikojen laajentamisella. Lisäksi tiloja voidaan vuokrata ulkopuolisille toimijoille. Tilojen monipuoliseen ja monien eri toimijoiden yhteiskäyttöön

liittyvien esteitä on eri toimijoiden yhteistyöllä pyrittävä ratkaisemaan esim. omavalvonta, tekniset järjestelmät, tilavarausten sähköiset järjestelmät.

4. Tampereesta sähköisten palvelujen kärkikaupunki

Sähköiset palvelut ovat jatkossa yhä olennaisempi osa palveluverkkoa, sillä ne tarjoavat ajasta, paikasta ja välineestä riippumattoman asioinnin. Suurin osa kunnan palveluista kulkee sähköisesti kuntalaisen taskussa. Sähköiset palvelut ovat lähipalvelua, jotka tarjoavat ensisijaisen väylän kunnan palveluihin. Jos sähköisen väylän kautta ei saa riittävästi tietoa, apua tai asia vaatii kasvokkain kohtaamista, tarjotaan kuntalaisille perinteinen, käyntiasiointiin perustuva palvelu. Sähköisten palvelujen laajamittainen käyttöönotto edellyttää sekä sähköisten palvelujen kehittämiseen ja käyttöönottoon liittyviä investointeja sekä kuntalaisilta ja henkilöstöltä ajattelu- ja toimintatapojen muutosta.

5. Palvelumalli luodaan yhdessä asukkaiden kanssa.

Kehittämistyötä tehdään yhdessä niin eri asiantuntijoiden kuin myös asukkaiden kanssa. Asukkaiden mielipiteitä kysyttiin palveluverkon suunnittelusta ja palveluluokittelusta lähi-, alue- ja keskitettyihin palveluihin jo vuoden 2013 lopulla Valma-kyselyllä ja Alue-Alvareilta. Jatkossa on tarkoitus asukkaat ottaa mukaan alueelliseen palvelumallityöhön.

Palvelumallityön aikajänne ulottuu vuoteen 2025. Kuitenkin toimenpiteet jaetaan lähivuosien ja pitemmän aikavälin toimenpiteiksi. Tavoitteena on, että Tampereen tulevaisuuden palvelumallityö alueellisine tarkasteluineen saadaan valmiiksi vuoden 2014 loppuun mennessä.”

Päätösehdotus.

Tilajajohtaja Hakari:

Kaupunginhallitus päättää,

että Tampereen tulevaisuuden palvelumallin projektisuunnitelma merkitään tiedoksi,

että palvelumallityötä lähdetään toteuttamaan projektisuunnitelman mukaisesti ja

että palvelumallityön suuntalinjat hyväksytään jatkotyöskentelyn pohjaksi.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Ilmoitus Hakari Kari/tiry, Hiltunen Sisko/tiry, Kirmula Toni/tiry, Kekäläinen Arja/tiry

Lisätietoja päätöksestä

kaupunginlakimies Jouko Aarnio, puh. 040 514 4884, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Liite projektisuunnitelma

Oheismateriaali Tampereen tulevaisuuden palvelumalli, esittelymateriaali

4.4.2 Lähtöteksti numeroina

Lähtötekstin alusta poistin ennen seuraavien tunnuslukujen laskemista valmistelija- ja esittelijätiedot sekä lopusta ilmoitus-, lisätieto-, liite- ja oheismateriaalitiedot, jolloin tekstin pituudeksi tuli 8 521 merkkiä välilyönteineen. Teksti näyttää lukuina seuraavalta:

Sanoja	836
Sanoja ilman otsikoita	799
Kappaleita	18
Virkkeitä	63
Lauseita	102
Otsikoita	8
Virkepituus	12,68
Virkkeiden lausemäärä	1,62
Lauseiden sanamäärä	7,83
Päälauseita	66
Päälauseita kaikista lauseista	65 %
Leksikaalinen tiheys*	77
Sisältösanoja/funktiosanoja	644/192
Kappalepituus sanoina	44,39
Yhden virkkeen kappaleita	3
Kahden virkkeen kappaleita	4
Kolmen virkkeen kappaleita	4
Neljän virkkeen kappaleita	2
Viiden virkkeen kappaleita	1
Kuuden virkkeen kappaleita	2
Seitsemän virkkeen kappaleita	1
Kahdeksan virkkeen kappaleita	1

Taulukko 5. Lähtöteksti lukuina.

* Leksikaalinen tiheys kertoo sisältösanojen osuuden sanojen kokonaismäärästä. Leksikaalista tiheyttä mitattaessa verrataan tekstin sisältösanojen ja funktiosanojen (kieliopillisten sanojen) suhteellisia osuuksia. Sisältösanoja ovat esimerkiksi substantiivit, adjektiivit ja verbit, joilla on referentiaalinen merkitys. Kieliopillisiä sanoja taas ovat pronominit, konjunktiot, apu- ja kieltoverbit, kopulaverbit sekä pre- ja postpositiitot. (Tieteen termipankki s.v. Kielitiede: leksikaalinen tiheys.)

Teksti osoittautuu virkepitäydeltään, virkkeiden lausemäärältään ja leksikaaliselta tiheydeltään melko tyypilliseksi kunnallishallinnon esityslistatekstiksi, kun lukuja verrataan taulukon 6 tietoihin. Taulukko 6 esittelee Hiidenmaan esityslistateksteistä koostuvia numerotietoja (Hiidenmaa 2000b: 44). Hiidenmaan selvityksessä lauseiden määrä virkkeessä on 1,7, virkepitäisyys 13,9 sanaa ja päälauseita 75 % kaikista. Vastavat luvut lähtötekstissäni ovat 1,6, 12,7 ja 65 %. Selvästi eroaa päälauseiden prosentiosuus, joka omassa aineistossani oli alhaisempi kuin isommassa vertailuaineistossa, eli esimerkkitekstissäni on käytetty sivulauseita keskimääräistä enemmän. Virkkeet ovat myös keskimäärin hiukan yli yhden sanan lyhyempiä kuin Hiidenmaan aineistossa.

Lauseiden määrä virkkeissä	1,7
Päälauseita (% kaikista lauseista)	75
Sanoja virkkeessä keskimäärin	13,9
Sanoja lauseessa keskimäärin	8–9
Leksikaalinen tiheys (%)	74–77

Taulukko 6. Esityslistatekstin numerotietoja Hiidenmaan mukaan (Hiidenmaa 2000b: 44).

Aineisto	Sanamäärä/lause	Sanamäärä/virke	Lauseita/virke
Rakennusviraston lehdistötiedotteet 1979–1980	8,7	10,9	1,2
Rakennusviraston lehdistötiedotteet 1998–1999	8,1	10,7	1,3
Sanomalehdet	7,1	11,2	1,6*
Sanomalehtiutiset	6,7	11,4	1,7*
Virastojen esityslistat ja pöytäkirjat	8–9	13,9	1,7
Hallinnon yleiskirjeet 2002	9,2	12,7	1,4
Neutraali asiaproosa	6,6	13,3	1,8

Taulukko 7. Keskimääräiset lause- ja virkepitäydät rakennusviraston lehdistötiedotteissa, sanomalehdissä, sanomalehtiutisissa, virastojen esityslistoissa ja pöytäkirjoissa ja hallinnon yleiskirjeissä sekä asiaproosassa (hieman editoituina Kankaanpää 2006: 161 ja siinä mainitut lähteet^{***}).

*Nämä luvut on laskettu muiden sarakkeiden perusteella.

**Lähteen taulukon luvut eivät täsmää kaikilta osin.

Kankaanpää on koonnut väitöskirjassaan tilastoja ja vertailuja eri tekstilajien kielenpiirteistä. Taulukossa 7 vertaillaan hallinnon tekstien, sanomalehtikielen ja asiaproosan lause- ja virkepituuksia. Esityslistoja ja pöytäkirjoja koskevat tiedot perustuvat edellä mainittuun Hiidenmaan artikkeliin. (Kankaanpää 2006: 161, 163.)

Sanomalehtitekstin ja asiaproosan lauseet ovat lyhyempiä kuin hallinnon tekstien, mutta virkepituudessa ei ole samanlaista suoraviivaista eroa. Aiemmin 1970-luvulla luettavuustutkimuksen yhteydessä käytiin vilkasta keskustelua virke- ja lausepituuden merkityksestä. Luettavuuskaavojen muotoilijat käyttivät virkepituutta tekstin vaikeuden ennustamiseen, mutta myöhemmin tulkintaa on kritisoitu. Virkkeen pituutta ratkaisevammin luettavuuteen usein vaikuttaa sen rakenne. Lisäksi lausepituus saattaa olla virkepituutta parempi mittari, koska se paljastaa luettavuutta haittaavat upotukset ja määriteketjut. (Ks. esim. Kulkki-Nieminen 2010: 62, Hiidenmaa 2000b: 49.)

Toinen tilastotieto, joka on yhdistetty luettavuuteen, on substantiivien ja verbien määrä tekstissä. Substantiivivaltaisuuden on katsottu kertovan vaikean käsitteellisestä kielenkäytöstä ja vastaavasti verbivaltaisuuden helppolukuisuudesta (ks. esim. Heikkinen ym. 2001). Lähtötekstissäni sanaluokat jakautuivat taulukon 8 mukaisesti.

Sanaluokka	Prosenttiosuus
Substantiivit	48,9
Verbit	17,3
Adjektiivit	11,3
Konjuktio	10,5
Adverbi	5,6
Numeraali	1,7
Pronomini	2,7
Adpositio	1

Taulukko 8. Lähtötekstin sanaluokkajakauma.

Lukuja voi verrata taulukon 9 lukuihin, johon on koottu rakennusviraston lehdistötiedotteiden, virastojen esityslistojen ja pöytäkirjojen sekä sanomalehtitekstien sanaluokkajakaumia. Vertailussa käy ilmi, että viranomaistekstit ovat ylipäättään substantiivivaltaisia. Erityisesti listateksteissä on jopa puolet sanoista substantiiveja (50 %) ja

verbejä on poikkeuksellisen vähän (16 %). Koetekstini substantiivi- (48,9 %) ja verbiosuudet (17,3 %) asettuvat rakennusviraston tiedotteiden (47,8 %, 19,2 %) ja kokousasiakirjojen välimaastoon, sanomalehtiteksteissä substantiiveja on selvästi vähemmän ja verbejä enemmän.

Sanaluokka	Rakennusviraston lehdistötiedotteet, % sanoista		Vertailuaineisto, % sanoista		
	1979–1980 (2 241 sanaa)	1998–1999 (15 077 sanaa)	Sanomalehdet (yli 13 milj. sanaa)	Sanomalehtiutiset (n. 60 000 sanaa)	Virastojen esityslis- tat (n.76 000 sanaa)
Substantiivi	47,1	47,8	45,0	43	50,0
Verbi	18,5	19,2	21,6	24	16,0
Adjektiivi	5	7,9	8,7	8	6,3
Konjunktio	6,3	6,2	(Tieto puuttuu.)	(Tieto puuttuu.)	7,6
Adverbi	5,0	5,7	7,2	7	(Tieto puuttuu.)
Numeraali	7,9	4,8	4,1	(Tieto puuttuu.)	8,2
Pronomini	4,2	3,1	5,4	6	3,8
Adpositio	2,3	1,9	(Tieto puuttuu.)	(Tieto puuttuu.)	(Tieto puuttuu.)
Muu tai tunnistamaton	3,7	3,4	8,0	12	8,1
Yhteensä	100	100	100	100	100

Taulukko 9. Sanojen jakaantuminen sanaluokkiin eri tekstilajeissa (hieman editoituina Kankaanpää 2006: 163 ja siinä mainitut lähteet).

4.5 Pilotointi

Tutkimuksen koejärjestely pilotoitiin 19.5.2014 Tampereen kaupungin viestintäyksikössä. Pilotointi osoittautui koejärjestelyjen kannalta tarpeelliseksi, sillä silloin selvisi muutamia huomioon otettavia seikkoja.

Ensinnäkin pilotin koehenkilöllä oli tapana tulostaa työstettävät tekstit, ja hän tarvitsi muokkauksen tueksi tulosteet lähdetekstistä. Käytännöistä hän mainitsi sen, että viestintäyksikössä useimmat tulostavat työstettävän version aluksi paperille luettavaksi. Tämän perusteella päätin vastaisuudessa ottaa mukaan tulosteet siltä varalta,

että koehenkilö haluaa niitä käyttää. Itse muokkaus kuitenkin tehdään wikissä, ja tulosteista luetaan teksti työskentelyn aluksi.

Wiki toimi koetilanteessa odotetusti, mutta sen käytettävyys osoittautui koehenkilölle huonoksi. Koehenkilö kertoi työskentelevänsä mieluummin tutulla tekstinkäsittelyohjelmalla kuin oudoksi kokemallaan wikillä. Lisäksi wikin editointi-ikkunan ja fontin pieni koko haittasivat, joten koehenkilö muokkasi tekstiä omalla ohjelmallaan ja siirsi tallennusvaiheittain työn senhetkisen tuloksen wikiin. Koehenkilön työstämät tulosteet merkintöineen jäivät minulle lisäaineistoksi. Yliiviivauksilla kirjoittaja merkitsi niihin tärkeänä tai ongelmallisena pitämänsä sisällöt. Pilottitulosteissa oli 20 yliiviivausmerkintää, joiden pituus vaihteli yhdestä sanasta kolmeen riviin; tavallisia olivat parin kolmen sanan lausekkeiden ja yhden lauseen pituiset merkinnät.

Pohdintaa aiheutti aluksi myös se, että Tampereella kaupungin Twitter-viestit lähtevät automaattisesti tiedotteiden alusta – tviittejä eivät siis tiedottajat muotoile käsin. Koetilanteessa pilotoiva koehenkilö kuitenkin mietti ääneen ingressiä suunnitellaan, millainen tviitti siitä irtautuu. Hän ikään kuin kirjoitti tviitin upotettuna ingressiin mutta muotoili Facebook-päivityksen erikseen.

Lähtöteksti osoittautui pilottikoetilanteessa odotusten mukaisesti sellaiseksi, että se vaati isoja muutoksia ja selkeää uudelleen kirjoittamista. Muutoksia oli runsaasti, mikä lisäsi kerätyn aineiston monimuotoisuutta. Pilotti-istuntoon myös kului aikaa yli kaksi tuntia eli odotettua enemmän. Pitkä abstraktinen teksti myös kuormitti kirjoittajaa melkoisesti, joten loppuhaastattelun toteutimme melko kevyenä.

Taulukossa 10 vertaillaan lähtö- ja kohdetekstin sana-, lause- ja virkemääriä.

	Kohdeteksti	Lähtöteksti
Sanoja	141	836
Kappaleita	6	18
Virkkeitä	10	66
Lauseita	18	102
Virkepituus	14,1	12,68
Virkkeiden lausemäärä	1,8	1,62
Lauseiden sanamäärä	7,8	7,83
Päälauseita	13	66
Päälauseita kaikista lauseista	72 %	64,7 %

Taulukko 10. Lähtötekstin ja pilotin kohdetekstin tunnuslukuja.

Selkeimmäksi muutokseksi pilotissa osoittautui tekstin lyheneminen: kohdetekstiin jäi alle 20 prosenttia sanoista. Kiinnostavaksi kysymykseksi nouseekin, mitä tekstiin lopulta jää näin ison poiston jälkeen.

Pilotti- ja lähtötekstin sanaluokkajakauman vertailu osoittaa, että substantiivien osuus on pysynyt kutakuinkin samana, mutta verbien osuus on hiukan lisääntynyt. Lähtötekstissä verbien osuus on 17,3 prosenttia ja kohdetekstissä 18,7 prosenttia. Adjektiivit olivat vähentyneet, samoin odotetusti konjunktiot, sillä sanoja ja sivulauseita oli karsittu selvästi. Iso muutos oli myös pronominiinien määrässä, sillä ne olivat uudessa tekstissä lisääntyneet 2,7 prosentista 6,4 prosenttiin. Tämä muutos on sellainen, jota kannattaa pitää silmällä myös jatkossa.

Sanaluokat / % sanoista	Pilottiteksti	Lähtöteksti
Substantiivit	50,4	49
Verbit	17,7	17,3
Adjektiivit	5,7	11,3
Konjunktiot	7,1	10,5
Pronominit	6,4	2,7
Adverbit	8,5	5,9
Numeraalit	2,1	1,8
Adpositiot	2,1	0,7
Yhteensä	100	99

Taulukko 11. Sanaluokkajakaumat pilotti- ja lähtötekstissä.

Pilottiin osallistuneen koehenkilön ääneenajattelu ja tekstit ovat myös mukana lopullisissa tuloksissa.

4.6 Aineiston keruu 2014–2016

Tampereen kaupungin viiden koehenkilön aineiston kokosin touko- ja elo–joulu-kuussa 2014. Edellä kuvatun pilotin aineisto sisältyy tutkimukseen, sillä pilotin kokemusten perusteella koeasetelmaan ei tarvinnut tehdä muutoksia. Koehenkilöt olivat eri-ikäisiä viestinnän ammattilaisia ja toimineet vähintään kolme vuotta kaupungin viestintätehtävissä. Sopivista koehenkilöistä sain ehdotuksen Tampereen kaupungin

viestintäpäälliköltä Aila Rajamäeltä ja otin heihin yhteyttä sähköpostitse. Osallistuminen oli vapaaehtoista, ja elo-joulukuussa koetilanteeseen osallistuvia pyysin varamaan aikaa pari tuntia, sillä pilotti osoitti aikaa kuluvan hieman arvioitua enemmän.

Tampereen tiedottajien aineiston keruun ja alustavan analysoinnin jälkeen samanlainen viiden tiedottajan koetilanne järjestettiin Espoossa. Ehdotukset sopivista tiedottajista sain Espoon kaupungin viestintäpäälliköltä Virpi Pakkalalta. Koetilanteet järjestettiin syyskuussa 2015 – kesäkuussa 2016 samanlaisina kuin aiemmat Tampereella.

Koetilanteet toteutettiin kunkin tiedottajan työpaikalla, ja osallistujat työskentelivät omalla tai yksikön tietokoneella. Tekstit ja työvaiheet tallentuivat wikiin, ja itse työskentely videoitiin dvd-levylle. Olin läsnä havainnoimassa kaikki koetilanteet ja tein niistä muistiinpanoja. Litteroin jälkeinpäin videolta koehenkilöiden ääneenajattelun.

5. LÄHTÖTEKSTIN KÄYTETTÄVYYSPULMAT

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessäni haen vastausta siihen, miten koehenkilöt kielentävät luku- ja muokkausprosessiaan. Kysymyksen alakohdassa 1 a kysymys täsmentyy seuraavasti: Millaisia käytettävyysongelmia koehenkilöt havaitsevat? Kuinka ne sanallistetaan? Vastauksia haen tässä luvussa koehenkilöiden ääneenajatteluista, jotka tallensin koetilanteessa dvd:ille ja litteroin kokeen jälkeen. Näiden lisäksi käytettävissäni ovat koetilanteessa tekemäni muistiinpanot.

Tekstin muokkaaminen perustuu yleensä pääosin kielenkäyttäjän intuitiiviseen tietoon ilmaisutapojen vaikutuksesta merkityksiin ja tekstin ymmärrettävyyteen (vrt. Kulkki-Nieminen 2010: 32, 62). Itse muokkaamisen aikana ei yleensä käytetä konkreettisia tarkistuslistoja niin kuin ohjelmistojen heuristisissa käytettävyystesteissä, vaan kirjoittaja etenee intuitiivisesti kokemuksensa ja ohjeista sisäistetyn tietonsa varassa. Ääneenajattelun avulla pyrin selvittämään, millainen on koehenkilöiden sisäinen heuristiikka, mitä he pitävät tekstin käytettävyysspulmina ja miten he nimeävät ne. Käytettävyysongelmia nimetään odotettavasti arkikielellä, ja nimitykset todennäköisesti poikkeavat kielitieteen tai käytettävyytutkimuksen terminologiasta.

Ääneenajattelua käytetään paljon käytettävyystesteissä, ja se on alan asiantuntijoiden mukaan tehokas ja luotettava työkalu. Ääneenajattelulla tavoitetaan parhaimmillaan koehenkilöiden ajattelua ja toiminnan suunnittelua syvällisemmin kuin esimerkiksi haastattelulla. Toiminnan kuvaus on myös autenttisempaa ja paremmin dokumentoivaa kuin jälkeenpäin tehdyssä haastattelussa. (Ks. luku 4.1.) Ääneenajattelu antaa myös ensi käden tietoa siitä, miten koehenkilöt itse nimeävät tekstiin liittyviä kielenpiirteitä ja käytettävyysspulmia.

5.1 Ääneenajattelujen litterointi

Koehenkilöiden puhetta kertyi dvd:ille keskimäärin puolitoista tuntia puhujaa kohti, ja litteroituna puhetta oli 14 016 sanaa (91 095 merkkiä). Litteroin ääneenajattelut kolmen kuuntelukerran tarkkuudella; useimmat levyt kuuntelin kolmeen kertaan, epäselvät kohdat useampaankin. Litteroinnista tuli tämän tutkimuksen tarpeisiin riittävän tarkkaa näiden kuuntelukertojen perusteella. Avoimia kohtia ei juuri jäänyt, vaikka joissain kohdissa puheesta oli vaikea saada selvää, koska puhe nauhoitettiin

videokameran mikrofonilla takaviistosta ja koehenkilöt puhuivat näyttöön päin. Parissa tapauksessa levyn vaihtamisen tai loppumisen takia joutuin tukeutumaan koetilanteessa tekemiini muistiinpanoihin, mutta merkittäviä katkoja tai poisjääntejä ei ollut.

Osa puheesta oli lukumuminaa, kun koehenkilö ikään kuin kuunteli, miltä lähtöteksti tai oma teksti kuulosti. Sivuhuomautuksena voi todeta, että varsinkin oman tekstin lukeminen ääneen oli varsin yleinen tapa. Lähtötekstin ääneen lukemisen jätin litteroimatta ja kirjasin merkinnällä "Lukee lähtötekstiä ääneen". Oman tekstin lukemisen litteroin, jos siihen sisältyi prosessointia, mutta selvät pitemmät lukujaksot kirjasin "Lukee omaa tekstiä ääneen". Jotkut koehenkilöistä kysyivät tekstinteon välissä ohjeistusta wikin käytöstä ja aikarajoista; nämä lyhyet keskustelut merkitsin ilmauksella "Keskustelua ohjeistuksesta".

Alla olevasta taulukosta 12 käyvät ilmi koehenkilöiden ääneenajattelujen pituudet litteroituna. Pituudet erosivat 253 sanasta 2 394 sanaan: koehenkilön 2 ääneenajattelu mahtui yhdelle A4-sivulle, kun taas koehenkilöiden 3 ja 4 ääneenajattelut täyttivät kuusi sivua. Myös puheen sisältö vaihteli väljästi analyttisestä kirjoitusprosessin itsetarkkailusta kapulakielen kauhisteluun ja huokailuun.

	Merkkimäärä	Sanamäärä
Koehenkilö 1	8218	1077
Koehenkilö 2	1702	253
Koehenkilö 3	16403	2394
Koehenkilö 4	17399	2611
Koehenkilö 5	6023	907
Koehenkilö 6	5294	901
Koehenkilö 7	10509	1758
Koehenkilö 8	15708	2380
Koehenkilö 9	3880	635
Koehenkilö 10	5959	1100
Keskiarvo	9109,5	1401,6
Keskiahajonta	5621,7	825,3

Taulukko 12. Koehenkilöiden koetilanteessa tuottaman ääneenajattelun pituus litteroituna tekstinä (määrissä ei ole mukana oman tekstin tai lähtötekstin ääneenlukua).

Vaihtelu tuotetun ääneenajattelun määrässä johtuu persoonallisista eroista ja työtavasta: osa painotti enemmän juuri prosessin näkyväksi tekemistä, osa keskittyi pääasiassa itse tekstin tuottamiseen. Sivuhuomatuksena voisi todeta, että vertasin myös puhunnan määrää kohdetekstin pituuteen; oletuksena oli, että puhunnan paljous korreloisi tekstin lyhyden kanssa, koska kuormittava tehtävä vaatisi keskittymistä joko ääneenajatteluun tai tekstin tuottamiseen. Oletus oli väärä, ja tulos päinvastainen: enemmän puhetta tuottaneet kirjoittivat myös pitempiä tekstejä. Ääneenajattelua monet sanoivat haastattelussa kiinnostavaksi ja itselleen avaavaksi menetelmäksi, mutta sen vaativuutta koehenkilöt kommentoivat useasti ääneenajattelun aikana.

Varmaan vähän niinku jännittää, kun pitää selittääkin samalla, et viel ymmärtää. Lukeminen on niinku sellast, et sitä pitäis tehdä hiljaa. (Koehenkilö 8)

Kauheen vaikea jotenkin puhua, kun on aina tottunut olemaan hiljaa ja miettimään sitä asiaa, että, jota niinku mielessään tehnyt tai, ja nyt pitää puhua äänen. (Koehenkilö 10)

Ääneenajattelun seuraaminen ja litterointi havainnollistivat hyvin sitä, kuinka kerrostuneita kognitiivisia prosesseja lukeminen ja kirjoittaminen ovat. Abstraktin tekstin käsittely kuormitti selvästi koehenkilöitä, vaikka tekstilaji ja sisällötkin osittain olivat heille tuttuja. Kaikki puhuivat sekä ääneenajattelussa että haastattelussa tehtävän raskaudesta. Analysoin seuraavassa koehenkilöiden ääneenajattelun sisältöjä ja yhteisiä piirteitä.

5.2 Ääneenajattelussa käytetyt termit

Tekstityöskentelyn kielentäminen ja käytettävyysspulmien poimiminen koehenkilöiden ääneenajatteluista lähenee Yhdysvalloista 1980-luvulla lähtenyttä ja meilläkin viime vuosina yleistynyttä kansanlingvististä tutkimusta, jonka juuret ovat sosiolingvistiikassa. Kansanlingvistiikka tutkii maallikoiden kielenkäyttöä koskevia käsityksiä ja havaintoja. Tavoitteena on selvittää, millaisella metakielellä ja termeillä ei-kielitieteilijät kuvaavat kielenilmiöitä. Kansanlingvistisestä näkökulmasta kiinnostavaa on, millaisia seikkoja maallikon kielitietoisuus koskee, miten tarkasti maallikoiden kuvaukset vastaavat kielitieteellistä tutkimustietoa ja miten yksityiskohtaista kielen luonnehdinta on. Kansanlingvistiikka liittyi alkuaan lähinnä murteentutkimukseen, mutta on myöhemmin laajentunut koskemaan yleisemminkin kielitietoisuutta. (Mielikäinen & Palander 2014 11, 17–18; Vaattovaara 2009: 27–28, 30–32.)

Kun tekstin käytettävyysspulmia tunnustetaan koehenkilöiden vapaasta puheenvirrasta, joudutaan tekemään harkinnanvaraisia luokituksia ja tulkintoja. Koehenkilöt

eivät nimeä pulmia standardoidusti niin kuin lomakkeilla voitaisiin ohjata tekemään. Toisaalta lomakkeet myös ohjaisivat koehenkilöiden havaintoja ja nimeämistä, kun taas vapaassa puheessa on mahdollista saada omaehtoisia kuvauksia ongelmista. Näitä nimeämisen ja metakielen kysymyksiä on jouduttu pohtimaan yleisesti kansanlingvistiikan piirissä. Mielikäinen ja Palander (2014: 28) ovat luokitelleet murreaineistoja kommentoivia kansanlingvistisiä ilmauksia seuraavasti (sulkeissa heidän antamansa esimerkit):

- 1) kielitieteelliset termit (konsonantti)
- 2) termien muunnelmat tai merkityksenmuutokset (pidentää 'geminoida')
- 3) kansanomaisiksi termeiksi kiteytyneet sanat (venyttää)
- 4) muut yleiskielen sanat (lyhyt, sekasotku)
- 5) arki- ja puhekieliset sekä ekspressiiviset ja affektiiviset sanat (sössötys).

Omalla tutkimuksellani on yhteys kansanlingvistiseen näkökulmaan siinä suhteessa, että koehenkilöt kuvaavat omin sanoin omista lähtökohdistaan tekstipiirteitä. Samoin kuin kansanlingvistisissä tutkimuksissa haetaan yhteensopivuutta kansalaisten ja kielitieteilijöiden tavalle puhua murteista, omassa tutkimuksessani haetaan vastaavaa yhteensopivuutta ei-kielitieteilijän ja kielitieteilijän tavalle puhua tekstistä ja tekstin käytettävyysongelmista. Vaattovaara (2009: 27) toteaa väitöskirjassaan, että kielenpuhujien mentaalinen kartta ei vastaa lingvistien jäsentelytapaa ja että kansanlingvistiikan ydintehtävä on tämän kuilun kurominen umpeen. Koetan samaan tapaan tässä tutkimuksessa yhdistää käytännön viestintätyön tekijän kielen ja kielitieteen tavan puhua tekstistä ja sen käytettävyyden parantamisesta.

Tutkimukseni koehenkilöt ovat viestinnän ammattilaisia ja lingvistiikan semiammattilaisia samaan tapaan kuin toimittajat Maija Saviniemen toimittajien kielikäsitteitä käsittelevässä väitöstutkimuksessa (2015). Koehenkilöiden äänenajattelua voi tarkastella sen mukaan, mihin tekstin käytettävyyteen liittyviin seikkoihin he ovat kiinnittäneet huomiota, miten yhteneviä huomiot ovat verkkotekstin ja virkakielen huollon ohjeiden kanssa ja miten yksityiskohtaista pulmien luonnehdinta on. Koehenkilöt ovat sekä koulutuksensa että kokemuksensa perusteella puolittain kielen ammattilaisia, mikä kielenkäytössä ilmennee konkreettisesti esimerkiksi niin, että osittain tekstin ja kielen piirteitä nimetään yleiskielen ilmauksin mutta osittain käytetään myös kieliopin ja kielenhuollon termejä. Kielenkäyttöä ei koetilanteessa ohjattu tai ohjeistettu.

Edellä mainitun Mielikäisen ja Palanderin viisiportaisen luokittelun mukaan koehenkilöiden ilmauksissa oli seuraavia kielitieteellisiä termejä:

merkki, kirjain, sana, sidesana, lause, sivulause, virke, sanajärjestys, kappale, kappalejako, teksti, otsikko, sivuotsikko, passiivi, presens, perfekti, imperfekti, aikaluokka, partitiivi, termi, merkitys, lainaus, viittaus, esimerkki, tekijä, synonyymi, jargon, tautologia.

Tähän ykkösluokkaan olisi mahdollista sijoittaa myös viittaukset eri tekstilajeihin ja tekstinosiin, joista osa kuitenkin sopisi myös yleiskielisten ilmausten luokkaan:

teksti, verkkoteksti, tiedote, päätöstiedote, lehdistötiedote, uutinen, uutisteksti, päätösehdotus, päätösteksti, listateksti, selostus, raportti, muistio, strategia, suunnitelma, päivitys, ingressi, kärki, alku, loppu, rakenne, näkökulma.

Kakkoskategorian termimuunnoksiin voi luokitella ainakin sanat kielioppi merkityksessä 'kielenhuolto', *juttu* monine merkityksineen ja prosessikirjoittaja, jota käytetään väljässä merkityksessä. Kolmanteen kansanomaisien termien luokkaan luen tekstin pääasiaa ja kielimuotoa luonnehtivat ilmaukset:

ydin, pointti, pihvi, juoni, kokonaisajatus, tärkein juttu, punainen lanka, runko, kapula, kapulakieli, kielikukkanen, tavallisen ihmisen kieli.

Neljänteen luokkaan eli yleiskielen sanoihin kuuluivat erityisesti lähtötekstiä luonnehtivat adjektiivit sekä ymmärtämiseen ja kirjoittamiseen liittyvät verbit:

abstrakti, byrokraattinen, epäselvä, epämääräinen, haastava, hankala, koukeroinen, pitkä, tylsä, vaikea, ylätasoinen

avata, esittää, hahmottaa, hioa, kirjoittaa, kopioida, korjailla, korjata, käsittää, lukea, luokitella, mainita, merkitä, muotoilla, muotoutua, määritellä, nimetä, nostaa, poimia, purkaa, rakentaa, sanoa, selittää, siivota, suomentaa, tarkistaa, tarkistuttaa, tarkoittaa, tiivistää, toistaa, täydentää, yhdistää, yhdistellä, ymmärtää.

Arkikielisten ja affektiivisten sanojen ryhmään kuuluivat lähtötekstiä ja sen ilmauksia kuvailevat adjektiivit ja substantiivit:

diibadaabaa, esijargon, höttöä, karmea, kauhea, kuiva, kuivanoloinen, kuivansorttinen, kummallinen, kuntaslangi, sanahirviö.

Kun kommentteja luokitellaan äänenajattelujen vapaasta puheenvirrasta, monet piirteet nimetään edellä mainitun Palanderin ja Mielikäisen luokittelun kohtien 3–5 tapaan kansanomaisin termein tai yleiskielen ja arkikielen sanoin. Tämä on

odotuksenmukaista, sillä koehenkilöt eivät ole kielitieteen vaan viestinnän ammattilaisia eikä heitä ohjattu käyttämään kielitieteen termejä. Monissa tapauksissa kielenpiirre olisi mahdollista sijoittaa käytettävyydpulmien jaottelussa ainakin kahteen eri luokkaan. Olen näissä tapauksissa arvioinut painotuksen ja yhteyden mukaan, mikä luokista on sopivin; joissain tapauksissa valinta vaati pitkääkin pohdintaa.

5.3 Koehenkilöiden tunnistamat käytettävyydpulmat

Käytän käytettävyydpulmien luokittelun pääjakona luvussa 3.2 soveltamaani käytettävyyden kriteeristöä. Tekstin käytettävyyttä voidaan sen mukaan arvioida ymmärrettävyyden, lukuajan ja lukukokemuksen miellyttävyyden perusteella. Näiden kolmen pääluokan alle olen ryhmitellyt kuhunkin ensisijaisesti sopivat piirteet, esimerkiksi lukunopeuden luokkaan olen sijoittanut tekstin pituuden ja esittämisjärjestyksen. Nämä alatasen luokat saavat joissain tapauksessa vielä täsmentävän alaryhmänsä, esimerkiksi pituuden yhdeksi osatekijäksi olen sisällyttänyt toiston. Näillä alaluokituksilla ei sinänsä ole suurtakaan merkitystä vaan periaatteessa kaikki pääluokkien alaryhmät voisi esittää samantasoisinakin, sillä oleellista on se, että ongelmat ovat tulleet havaituiksi ja mainituiksi ääneenajattelussa. Luokittelulla olen pyrkinyt hahmottelemaan, mihin käytettävyydpulmien pääluokkaan eri piirteet ensisijaisesti liittyvät.

Kaikki koehenkilöt ilmaisevat ääneenajattelussa, että lähtöteksti on vaikea ja sen työstäminen raskasta. Jos tätä peilataan tekstin käytettävyyden kolmeen kriteeriin ymmärrettävyyteen, lukunopeuteen ja miellyttävyyteen, voidaan todeta, että teksti ei tiedottajien ääneenajattelun perusteella täyttänyt moitteettomasti mitään näistä käytettävyyden kriteeristä. Tyytymättömyyttä ilmaistiin kaikkien kolmen kriteerin toteutumiseen. Kielteisiä kommentteja kertyi eniten juuri lukemisivaiheen aikana.

5.3.1 Ymmärrettävyys

Ymmärrettävyyttä kommentoitiin sekä yleisesti koko tekstin kannalta että tarkemmin nostaten esiin erilaisia ymmärrettävyyttä haittaavia piirteitä.

Jaottelen ymmärrettävyyttä käsittelevät kommentit viiteen ryhmään: 1) yleensä vaikeaselkoista kieltä sekä erityisesti vaikeaselkoista virke-, lause- ja muotorakennetta sekä sanastoa käsitteleviin, 2) kontekstointia käsitteleviin, 3) abstrakteja käsitteitä ja esimerkkien puuttumista käsitteleviin, 4) epäselviä käsitteitä ja käsitteiden suhteita käsitteleviin ja 5) epätasällisyyksiä käsitteleviin. Mahdollista olisi tietysti liittää myös ryhmät 2–5 vaikeaselkoisen kielen käsitteen alle. Tässä vaikeaselkoisen kielen on

kuitenkin katsottu liittyvän virke- ja lause- sekä muoto- ja sanatasoon, kun taas edellä mainitut muut kielenilmiöt olen liittänyt teksti- ja käsitetasoon.

Kiinnostavaa on myös se, että useassa tapauksessa kokeneetkin kunta-alan ammattilaiset epäilivät äänenajattelussa omaa ymmärryskykyään, kun merkitys ei auennut.

Oonko mää tyhmä, kun en tajua vai, että kuinka kamala tää teksti on. Ei tää helppo oo. (Koehenkilö 4)

Käytettävyysskirjallisuudessa viitataan usein siihen, että käyttäjiä syyllistetään tai käyttäjät syyttävät ongelmista omia puutteitaan, vaikka järjestelmät toimivat huonosti (esim. Norman 2013: 7, 37–39, 65–66). Kuvaava on myös koehenkilön 3 kommentti ”hanskojen lyömisestä naulaan”. Se kertoo havainnollisesti sen, miten vapaaehtoinen lukija toimii hankalan tekstin kanssa, jos sen haltuunotto ei kuulu pakollisiin työtehtäviin – lukeminen jätetään kesken.

Mulla onkin pää ihan pyörällä. (Naurua.) Jotain tässä kehitetään kovasti mutta mitä. (Naurua.) Voi taikkonen sentään. Taidan lyödä hanskat naulaan. (Naurua.) (Koehenkilö 3)

5.3.1.1 Vaikeaselkoinen kieli: ”Tää on niin kapulaa”

Koehenkilöt viittasivat vaikeaselkoiseen esitystapaan etenkin arkikielillä tai affektisilla ilmaisuilla ”kapula”, ”jargon”, ”koukeroinen kieli”, ”ei suomen kieltä”, ”aika kauheeta tekstiä”. Kielitoimiston sanakirja (2012) määritteleeekin kapulakielen ”vaikeaselkoiseksi virkakieleksi”. Se on jonkinlainen kokoava yleisnimitys viranomaisien kielenkäytön epäselviksi koetuille ominaisuuksille.

Tää on kyllä niin monimutkaisesti jotenkin... tää on niin kapulaa, et täs pitää oikein tota ruveta miettimään, et mikä täs on nytte... hmmm. (Koehenkilö 10)

No, tää ei ainakaan innosta tollanen... tällanen kapulakieli... (Koehenkilö 3)

Onpas kamalaa tekstiä, jargonía. (Koehenkilö 4)

Koehenkilöt nostavat esiin myös vaikeaselkoisen kielen yksittäisiä piirteitä. Virkakielen ominaisuuksiksi luetaan usein vaikeat sanat (vrt. Kankaanpää & Piehl 2011: 218–219, Hiidenmaa 2003: 157–173). Vaikeita sanoja ja ilmauksia koehenkilöt kommentoivat monin tavoin niin yleiskielisillä kuin affektisillakin ilmaisuilla.

Hankalia sanoja. (Koehenkilö 1)

Tässä on kyllä karmeita sanahirviöitä. (Koehenkilö 3)

Monet kommenteista liittyvät sekä sanaan että sen taustalla olevaan käsitteeseen.

Sit tääl on tämmösii sanoja niin kuin palveluverkkoajattelu-uudistaminen, niin mä en tiedä, mitä se on. (Koehenkilö 8)

Muutama koehenkilö otti esiin myös mutkikkaaseen lause- ja virkerakenteeseen liittyvät pulmat, jotka on tyypillisesti luettu vaikeaselkoisen virkakielen ominaisuuksiin (esim. Kankaanpää ym. 2012: 402–403, Hiidenmaa 2003: 157–173).

Nää on niin monimutkaisia lauseita, et täältä kun yrittää etsiä asiaa. (Koehenkilö 5)

Mä lyhennän tosta tollasen, tossa on tollanen kahden lauseen virke, niin mä laitan sen yhden kahdeksi. (Koehenkilö 8)

Kaksi koehenkilöistä nimesi ongelmaksi passiivin, jonka liiakäyttö mainitaan usein yhdeksi virkakielen ominaisuudeksi kielioppaissa (esim. Kankaanpää & Piehl 2011: 218–219, Hiidenmaa 2003: 157–173); sen nimesi ongelmaksi kaksi koehenkilöistä, kumpikin käyttäen kielitieteen termiä.

Mä en yhtään tykkää tästä passiivista, koetan aina löytää tekijän... (Koehenkilö 1)

Sit just tää passiivin käyttö ja tämmönen näin. – – Ne kytketään, kaikkii näit erilaisia semmosii sanoja mahdollistaa ja edellyttää ja kaikkee... passiivia ja muuta mutta joo... (Koehenkilö 7)

5.3.1.2 Kontekstointi: ”Osaanks mä lukee tätä oikein”

Ymmärrettävyyteen liittyvä ongelma on myös tekstin sijoittaminen kontekstiin, mikä tuotti vaikeuksia kunta-alan ammattilaisillekin. Hallinnon asiakirjat liittyvät useimmiten intertekstuaalisiin tekstiketjuihin. Samaa asiaa käsitellään instituution määrittelemällä tavalla eri asiakirjoissa, ja merkityksen ymmärtämiseksi on osattava asemoida teksti ketjun oikeaan paikkaan. Hallinnon prosessit ja asiakirjojen koodistot tuntevallekin yksittäisen tekstin ja samoin siinä käytettyjen uusien käsitteiden sijoittaminen yhteyksiinsä on vaikeaa. Tekstissä käytetyt erityiskäsitteet on osattava kytkeä niiden aiempiin esiintymiin ja on tunnettava niiden merkitys kyseisessä tekstiketjussa. Intertekstuaalisuutta on pidetty hallinnon tekstien keskeisenä piirteenä, mutta sen toteutumista suomenkielisissä teksteissä on tutkittu vain vähän. (Koskela 2008: 113–124, Heikkinen 2000b: 70–109).

1) Koehenkilöt joutuivat toistuvasti pohtimaan, mihin asian käsittelyn vaiheeseen lähtöteksti liittyy.

Eli mikäs tässä sitten oli...Kaupunginhallitusko on päättänyt...joo-o. Tää on ihan kaupunginhallituksen päätös. Tampereen kaupunki... Mitäs tässä nyt sitte... (Koehenkilö 3)

...merkittiin tiedoksi... ei sitä ole hyväksytty tai on se, kun sitä lähetään toteuttamaan. Projektisuunnitelma esiteltiin kaupunginhallituksessa, mutta milloin se sitten on esitelty? (Koehenkilö 5)

Lähtöteksti sisälsi useampia päiväyksiä ja vuosilukuja, joista koehenkilöt yrittivät hahmottaa sekä tapahtumien että asiakirjojen aikajanaa.

Tää on näköjään vanha teksti niin... että toimenpidesuunnitelmien on määrä valmistua 2014 aikana. Jaa tää oli päivätty... tää juttu 14.4. (Koehenkilö 4)

Tää on siis 2013 tullu ulos... Osaanks mä lukee tätä oikein. Mikä päivämäärää tää on...kaupunginhallitus 14.4. (Koehenkilö 6)

...tällä on jokin päiväys tällä jutulla. Nyt mää... siis 14 tää oli tehty. Alun 13 viittaus onki joku lainaus jostain aiemmasta. (Koehenkilö 8)

Tekstin lukemisen aloitusta voisi vertauskuvallisesti rinnastaa teknisen käytettävyyden käyttöönotkokokemukseen, englanniksi out-of-box experience. Siinä arvioidaan, kuinka yksinkertaista ja miellyttävää on uuden laitteen ottaminen suoraan paketista käyttöön (esim. Ketola 2004). Tämä vaihe jää usein ottamatta huomioon, vaikka käyttäjätietoa muuten hyödynnettäisiin (Hyysalo 2009: 68). Jos käyttöönotkokokemuksen käsitteen laajentaa koskemaan tekstejä, voi arvioida, kuinka helppo maallikkolukijan on ymmärtää ilman ennakkotietoja, mikä on tekstin konteksti, käyttöala ja merkitys. Ääneenajattelun perusteella lähtötekstin käyttöönotkokokemus ei ollut helppo kaupunkiorganisaation jäsenillekään: tekstin asemoiminen osaksi päätösprosessia vei runsaasti aikaa ja vaati toistuvasti jo luettuun palaamista sekä asioiden uudelleen yhdistelemistä. Lukuprosessi ylipäättään eteni yleensä pääasian etsimisestä täydentävien alakohtien poimintaan samaan tapaan kuin luvussa 4.5 kuvatussa pilotissa; koehenkilöt poimivat lukiessaan sisältö- ja ilmausvaraston lähtötekstistä joko alleviivaamalla tai kopioimalla ja muovailivat lähtötekstin paloista kohdetekstinsä.

2) Koehenkilöt joutuivat käsittelyvaiheen ja aikajanan lisäksi pohtimaan, mitä ovat aiemmat lähtötekstissä mainitut asiakirjat ja mikä oli niiden suhde lähtötekstiin. Alla olevissa esimerkeissä viittaukset lähtötekstissä mainittuihin asiakirjoihin on lihavoitu.

*Tää on nyt vaikea, kun tämä on **projektisuunnitelma**, mutta siihen tulee tämä palvelumallityö, johon ei voi vaikuttaa.* (Koehenkilö 2)

*Ai tää on ollut vasta **projektisuunnitelma**, ollaan vielä niinku... tavallaan niinku vasta tekemässä tätä hommaa.* (Koehenkilö 3)

*Mä rupesin miettiin tässä nyt... mä rupesin tähän kiinnittään huomiota, mitä täs on taustalla tässä tän tän palvelumallien kehittämistyön taustalla... Mä rupesin hakemaan näitä erinäisiä **kuntastrategioita** ja muita, mut sit mä huomasin, et rupesin niitä laittaa ensin tähän ihan ensimmäiseksi mut sitä mä ajattelin, et mä siirrän ne ehkä loppuun täydentäviksi.* (Koehenkilö 9)

*Öö, milloinkas se palvelumalli alkoi? Öhömm. Tää nyt liittyy tähän **strategiaan**, ja tää on tällasta höttöä.* (Koehenkilö 10)

3) Koehenkilöt joutuvat samaten miettimään, mistä lähtötekstin mainitsemat termit ja sisällöt ovat peräisin ja mikä on niiden merkitys.

Mikä on palveluverkko... onko se paperilla... tulevaisuuden palvelumalli... monella eri termillä puhuttu samasta asiasta... palveluverkko... on tehty jo aikaisemmin... onko tää jokin ihan uus juttu... Puhutaan palveluverkosta, tulevaisuuden palvelumalliprojektisuunnitelmasta ja... mikä tää on loppujen lopuksi? (Koehenkilö 1)

Mää en o kyl sanonu että... mistä nää suuntalinjat oikeen, kuka nää on pähkiny? Se oli tämmönen pormestarin nimeämä ohjaus-, eiku se on hyväksynyt, mut kuka nää..kuka on tehnyt nää linjat oikeastaan... Mun täytyy se viel kattoo. Kyl täs vaan sanotaan, et on nostettu viisi lähtökohtaa. (Koehenkilö 7)

5.3.1.3 Abstraktisuus: "Hitsi, kun tässä olis jotain konkretiaa"

Abstraktisen tekstin ymmärrettävyyttä parantavat havainnolliset esimerkit, jotka kytkevät asiat olemassa olevaan todellisuuteen (tästä tarkemmin luvussa 8.3.1). Koehenkilöt etsivätkin tekstistä toistuvasti konkreettisia esimerkkejä, ja kaikkein suurimpana ongelmana kommentoissa nostettiin esiin lähtötekstin abstraktisuus. Konkretian vaatimus esitettiin koehenkilöiden ääneenajattelussa yleensä useita kertoja eri lähtötekstin kohdissa; sama koehenkilö saattoi mainita siitä 5–7 kertaa. Koehenkilöt kaipasivat paitsi konkreettisia esimerkkejä myös täsmentäviä tietoja lähtötekstin esittelemistä asioista. Lähtötekstin perusteella koehenkilöt eivät aina pystyneet itse kehittämään esimerkkejä edes omaan toimialaansa kuuluvista tapauksista. Esimerkkejä kaivattiin erityisesti palveluista.

Kotiin annettavat palvelut... tostakin mä olisin mielelläni laittanut jonkun esimerkin... ne on tietysti lähinnä tällaisia ikäihmisten kotihoidon palveluja...kotipalvelut... (Koehenkilö 1)

Mutta tuota, sen ois syytä tähän aika lailla alkuun avata, mitä se tarkoittaa: kirjastot, neuvolat, koulut. (Koehenkilö 4)

Asiakaslähtöiset ja saavutettavat palvelut, täs on nyt nää lähialuepalvelut, keskitetyt palvelut... ei noit varmaan kyllä pysty kirjoittaan auki. Tarvii laittaa vaan... (huokaus) (Koehenkilö 5)

Lisäksi kaivattiin täsmennyksiä muun muassa siihen, miten ”asukkaat otetaan mukaan”, miten tilataan ”vaikuttavuutta” tai tullaan ”sähköisten palvelujen kärkikampungiksi”.

Hitsi kun tässä olis jotain konkretiaa, että millä tavalla ne otetaan, että sais sen, että se ei jäisi vain ilmaan. (Koehenkilö 4)

Noh. Tilaamalla tuloksia ja vaikuttavuutta, siis tilaaja vaikuttaa... no, kaipa se sitten jotenkin vaikuttaa. Mutta ei tästä vielä käy ilmi miten. (Koehenkilö 3)

Yleisesti käsittelytapaa pidettiin abstraktina. Koehenkilöt joutuivat toistuvasti pohtimaan, mitä asiat voisi palauttaa konkreettiseen maailmaan.

...tää ilmaisutyylillä on vähän tämmöstä... tämmöstä niinku ylätasoista. (Koehenkilö 3)

– – palvelumallikin on tos otsikossa on liian epäkonkreettinen sana... Emmä mitään palvelumallia tartte, kun mä palvelua käytän. (Koehenkilö 8)

Jaaha. Tässä tulee ensimmäinen vähän tämmönen konkreettisempi asia. Vaikkei tääkään nyt niin konkreettinen oo. (Koehenkilö 3)

Kohdetekstien kannalta juuri konkreettisia esimerkkejä pidettiin toistuvasti äänenajatteluissa keskeisenä tärkeinä. Kun lähtöteksti ei antanut aineksia, koehenkilöt koettivat keksiä esimerkkejä itse tai hankkia niitä myöhemmin valmistelijoita haastatteleamalla. Mielenkiintoisen proaktiivinen on koehenkilö 4: kun lähtöteksti ei tarjonut tarpeeksi konkreettisia tietoja, hän kirjoitti itse oman käytännöllisen toimenpideehdotuksensa ja päätti hyväksyttää sen esittelijällä.

Tämä on nyt vähän vaikea, kun teksti ei nyt anna sitä, mitä konkreettisesti tullaan... tullaan tekemään ton osallistumisen kanssa. Sünähän pitäisi jollain tavalla saada. Mä

teen tavallaan taas niin kuin usein teen: Mä huomaan usein sen, että nää viestintä ja se mitä tehdään, vaan molemmat vaikuttaa toisiinsa. Mä aion kirjottaa toimenpide-ehdotuksen: Kehittämistyö etenee...

Ymmärrettävyyttä lisääviä konkreettisia esimerkkejä ja termien selityksiä puuttui koehenkilöiden ääneenajattelun perusteella, ja he olisivat siksi tarvinneet tekstin tulkitsemiseksi yhteydenottoja suunnittelijaan. Teksti ei siis auennut itsenäisesti, vaan koehenkilöt katsoivat tarpeelliseksi ottaa yhteyttä joko kollegoihin tai suunnittelijaan. Suunnittelijalta kaivattiin täsmennyksiä ja apua tekstin kontekstointiin mutta erityisesti jo mainittuja käytännön esimerkkejä. Yhteydenpito suunnittelijaan on koehenkilöiden mukaan tavallinen käytäntö, kun kokousasiakirjoista viestitään kuntalaisille.

Esimerkkejä ja vahvistusta omiin esimerkkeihin kaivattiin.

Jos mä päädyn tän lopulliseen tekstiin ottaan, niin sitä ei oo tässä pöytäkirjassa... niin täytyy ottaa tekstin laatijaan yhteyttä, voinko tällaista esimerkkiä käyttää. Haluaisin sitä havainnollistaa. (Koehenkilö 4)

Tässäkin olisin voinut kysyä joltakin suunnittelijalta, että minkälainen tällainen tila voi olla, jota käyttää lapset ja ikäihmiset. (Koehenkilö 2)

Täsmennyksiin haluttiin myös saada esittelijän tai valmistelijan vahvistus.

Se on hyvä, kun tämmösiä tekstejä tekee niinku asiantuntijoiden kanssa, niin voi siinä niinku aika suoraan... ku he ovat vaikka...kun yhdessä kirjoitetaan esimerkiksi powerpointia tai jotain tekstiä, niin tota sit voi kysyä, et tarkoittaaks toi tätä. Kun sä sanot et kytketään, nii onks se niinku... Et et tämäkö tekee tätä? Niin yleensä saa vastauksen. Kyllä saa, jos voi niinku kysyä. Ja sit me pohditaan sen jälkeen, kun se lukee siinä et... voiks noin sanoa. Onks se niinku nyt sit liikaa sanottu... (Koehenkilö 7)

Sit mä laitan tähän niinku ”Lisätiedon antaa” joku. Ja sitten jos mä oikeesti nyten tekisin, niin sit mää laittaisin tän tiedotteen toki luettavaksi sille ihmiselle, joka on vastuussa... joka tulee antaa lisätietoja tästä. Ja yleensä sieltä sit tulee jotain, et on unohtunut tai sanottu jotenkin hassusti... Näinhän se pitää sitten tehdä. (Koehenkilö 6)

Epävarmuutta aiheutti myös oman tekstin riittävä kattavuus.

... sit kun... olisin tehnyt tosi järkyn tiivistyksen, niin mä marssisin sen esittelijän, tässä tapauksessa kaupunginhallituksen puheenjohtajan juttusille, että aukeeko tää

tästä riittävästi. Määhän en voi ihan itsenäisesti sitä päätöstä tehdä, vaan kysyisin, voiko tän tiivistää näin vai pitäisikö avata noita viittä kohtaa. (Koehenkilö 5)

Vahvistus haluttiin myös sille, onko käsittelyvaihe ymmärretty oikein.

Mä luulen, että luottamuselimissä... Kysyisin [henkilön nimi], onko käsitelty luottamuselimissä. (Koehenkilö 3)

Selventäviä yhteydenottoja varmasti tehdään varsinkin isoissa ja merkityksellisissä tiedotusasioissa. Yhteydenotot kuitenkin lisäävät tekstin työstämiseen kuluvaan aikaan, joten suuri osa teksteistä ja ilmauksista todennäköisesti siirtyy epäselvinäkin tekstilajista toiseen kiireisissä työtilanteissa. Tästä antoi viitteitä myös koehenkilöiden äänenajattelu:

Jos on sellasta, joka menee ihan noin vaan, kopsaan suoraan. (Koehenkilö 1)

Enpä teekään pyörää vaan käytän hyväksi tätä tekstiä. – – En keksi pyörää kahteen kertaan. (Koehenkilö 3)

Lähtötekstiä hyödynnetään ajan ja työn säästämiseksi, jos se vain on mahdollista. On myös otettava huomioon, että kun pöytäkirjojen lukijana on kuntalainen, vastaavaa mahdollisuutta yhteydenottoihin ei ole.

5.3.1.4 Epäselvät käsitteet: ”Mikä hemmetin palveluverkko?”

Ymmärtämisen vaikeuksia tuottivat erityisesti lähimerkityksiset moni-alkuiset ja palvelu-sanan sisältävät termit (termeistä tarkemmin luvussa 8.3.2). Lähtötekstissä on useita merkitykseltään ja kirjoitusasultaan lähekkäisiä termejä, varsinkin palvelu toistui usein sekä yksinään että yhdyssanojen osana. Tekstin pohjalta oli vaikea tunnistaa näiden termien erot, ja toisaalta äänenajatteluista kävi ilmi, että samanasaisuus hämmensi tulkintaa. Käytettävyyden kriteereistä ymmärrettävyys toteutuu huonosti, jos kaupunkiorganisaation omat edustajat hapuilevat keskeisten käsitteiden kanssa ja tarvitsevat lisätietoja selvittääkseen, mistä teksti puhuu. Ymmärtääkseen erityistermejä paremmin lukijan olisi perehdyttävä laajemmin koko suunnitteluprosessiin ja siihen liittyvään tekstiketjuun.

Useiden termien merkitys oli koehenkilöille epäselvä.

Monituottajamalli on hankala. (Koehenkilö 2)

Toi palvelumallikin on niin hankala sana. Oliko se palveluverkko vai mikä? (Koehenkilö 3)

Mikä hemmetin palveluverkko? Fyysinen palveluverkko... ja sähkönen... (Koehenkilö 5)

Uudissanojen yhdysosien samanasaisuus aiheutti pulmia.

Tää on aivan hirveetä kieltä... moninaiskäyttöä... ja monialaista... monipalvelukeskus... (huokaus) (Koehenkilö 5)

Monituottajamalli moninaistuu -termejä, kaupungilla törmää hienoihin kielikukkasiin. Kuinka usein käy keskustelua itsensä kanssa, että... että onko joku noin fiksu, että osaa kirjoittaa tollaista kieltä. Sit aina tulee siihen tulokseen, että on parempi, kun osaa sanoa niin, että sen ymmärtää. Monituottaja moninaistuu tarkoittaa ilmeisesti, että asioita tehdään yhä enemmän eri organisaatioiden kanssa yhteistyössä. (Koehenkilö 4)

Monituottajuus lisääntyy tai sit se moninaistuu... Kumpaakohan se nyt tekee? (Koehenkilö 7)

Käsitteiden suhde toisiinsa jäi koehenkilöille usein epäselväksi.

Moniammatillista...onko nää nyt... monipalvelukeskus...onkohan tää nyt sitten... onko nää samoja keskuksia, jotka mainittiin tuolla...palvelukeskittymissä... (Koehenkilö 1)

Mitä eroa on näillä keskitetyillä palveluilla ja aluepalveluilla. Molemmat on hyvin saatettavia, mutta... (Koehenkilö 2)

Aukiolojen ja palveluaikojen laajentamiselle... eiks tää on nyt sama? Aukiolo- ja palveluaika? Onks tää joku kuntaslangi, mistä mää en tiä mitään? (Koehenkilö 6)

Kiinnostavaa on myös se, että lähtötekstissä terminologia ja luokittelut annetaan ikään kuin luonnollisina selviöinä, vaikka ääneenajattelusta käy ilmi niiden kiistanalaisuus.

Lähipalvelut ja aluepalvelut. Se on musta hauskaa. Näitä mietittiin sote-uudistuksen yhteydessä. Sit oli niinku hirveä vääntö ton Kuntaliiton kanssa, että kuka saa määrittellä, mitä on lähipalvelut ja aluepalvelut.

5.3.1.5 Tarkoituksellinen epäselvyys: ”Se on avoimemman olosta kun sanotaan”

Ymmärrettävyyttä koettelevista epätäsmällisyyksistä ja sivujuonteista osaa koehenkilöt pitivät tahallisina. He tulkitsivat rivien välistä, mitä tietyt epämääräiseksi jätetyt tai ylimääräisiltä tuntuvat ilmaukset käytännössä tarkoittivat. Usein ne ymmärrettiin joko joidenkin intressiryhmien vaatimuksiksi tai vaihtoehtoisesti piiloisiksi viittauksiksi sellaisiin vaikeisiin asioihin, joita ei ollut haluttu sanoa suoraan.

Tekstin pääjuonesta poikkeavat yksityiskohdat tulkittiin jonkin intressiryhmän vaatimukseksi.

Toi riittävä asutuski... niin sehän tarkoittaa vaan sitä, että eihän sinne saa niitä palveluja yksityiseltä tai kolmannelta sektorilta, jos ei o sitä... Sit siinä on mainittu yks paikka. Siin varmaan on Lakalaivan alueen ihmiset taistellu sen, että mainitaan Lakalaiva. (Koehenkilö 7)

Toikin on sanottu sivulauseessa, että identiteetti voi eri alueilla poiketa. Sekin on ollut jollekin tärkeää, että se sanotaan. Identiteetti. (Koehenkilö 7)

Koehenkilöt kommentoivat markkinointihenkisiä ilmauksia, joiden käytölle ei heidän mielestään ollut konkreettisia perusteita.

Sähköisten palvelujen kärkikaupunki, tätä kärkikaupunkia on käytetty ennenkin. Milloin oltiin ympäristönsuojelun kärkikaupunki ja mikä milloinkin. (Koehenkilö 3)

Tässä on paljon näistä sähköisistä palveluista, että Tampereesta sähköisten palvelujen kärkikaupunki. Mutta tässä ei oikein sanota mitä. (Koehenkilö 2)

Epäselvyys saattoi koehenkilöiden mielestä liittyä poliittiseen tai organisatoriseen korrektiuteen.

Kun joku on uskaltanut kirjoittaa, että työ liittyy tiiviisti kantakaupungin yleiskaavan valmisteluun. Se on just nimenomaan halunnut olla mainitsematta sitä tässä, et kumpi niin kun määrää kumpaa. Tää on jätetty tässä auki. (Koehenkilö 7)

Tekstin painotukset määrää sen laatimista ohjannut diskurssi: aihetta voidaan käsitellä keskittämisen tai karsimisen näkökulmasta eli palvelujen parantamisen tai kustannussäästöjen näkökulmasta. Asiaa pohtii koehenkilö 8 seuraavasti:

Nyt mä teen semmosen tempun, ett mä lisäsin tonne mis mä yritän tota palveluverkoo näihin keskuksiin... aluekeskuksiin... niin tota siihen kappaleeseen sen ikävän asian, mikä ilmeisesti on semmonen, joka sit alkaa hirveesti puhututtaa ja on kriittinen,

et merkitsee myös joidenkin pienempien palvelupisteiden lakkauttamista. Se on nyt must reilumpi sanoo. Vaikka tietysti rivien välistä, jos puhutaan aluekeskuksista ja keskittämisestä... ni... se on avoimemman olosta, kun sanotaan. (Koehenkilö 8)

Tällaisten tarkoituksellisiksi tulkittujen epämääräisyyksien suhteen viestijät ovat hankalassa asemassa. Ymmärrettävyys vaatisi täsmentämistä, mutta varsinkin kielteisten seurausten konkretisointi omien taustatietojen perusteella arvelutti.

5.3.2 Lukunopeus

Lukunopeuteen liittyvistä seikoista kommentoitiin useimmin tekstin ja ilmaisutavan pituutta, pitkää lukuaikaa, usean lukukerran tarvetta ja loppupainotteista esitystapaa.

Lukunopeutta hidastavat myös monet edellä mainitut ymmärrettävyyteen liittyvät pulmat niin kuin vaikeat termit ja liika abstraktisuus. Mitä vaikeampaa teksti on ymmärtää, sitä useammin lukija joutuu pysähtymään hankaliin tekstinkohtiin ja myös liikkumaan tekstissä takaisinpäin. Lisääntyneet ja pidentyneet pysähdykset sekä regressiot eli katseen palaamiset jo luettuun hidastavat lukunopeutta. Oudot, monimerkityksiset ja vaikeasti ennustettavat sanat lisäävät selvästi pysähdysten kestoa. (Esim. Rayner ym. 2004: 615, 621, 624, Simola 2011, Reichle 2011.)

Edestakainen siksak-liike kertoo myös lyhytkestoisen työmuistin kuormittumisesta. Tekstin, kappaleen ja lauseen alkuosa ehtii kuormituksen takia unohtua, ennen kuin mielekäs kokonaismerkitys rakentuu. Koehenkilö 3 kuvaa tätä lukutapahtuman ongelmaa seuraavasti: ”– *mulla on ajatus karannut, mitä tossa alussa sanottiin*” ja ”*täytyy vielä lukee uudestaan, kun en saanut tolkkua tuosta lauseesta*”.

Hidas palaileva lukeminen varsinkin ensimmäisellä lukukerralla viittaa siihen, että käytettävyyden kriteereistä tehokkuus eli lukunopeus toteutuu huonosti. Myöhemmissä työvaiheissa palaileva lukutapa liittyy myös tehtävän toimeksiantoon: erilaiset tehtävänannot johtavat erilaisiin lukutapoihin ja -vaiheisiin (ks. luku 3.5).

5.3.2.1 Tekstin pituus: ”Mä en jaksa enää lukea”

Kaikkein selvin tekstin lukunopeuteen vaikuttava seikka on sen pituus: lyhyt teksti luetaan nopeammin kuin pitkä teksti. Tämä selviö jää asiakirjoissa usein muiden tavoitteiden varjoon, vaikka kirjoitusoppaat korostavat tiivistämistä ja varsinkin verkkokirjoittamisen ohjeet kehottavat suosimaan lyhyitä tekstejä (ks. luku 3.4).

Koehenkilöt aloittivat työnsä lähtötekstin lukemisella, joten alkuosan ääneenajattelu kuvaa heitä hyvin nimenomaan lukijan asemassa. Pituutta kommentoitiin luku-
vaiheen ääneenajattelussa, ja myöhemmin muokkausvaiheessa tekstin lyhentämisen
teemat toistuivat sekä ääneenajattelussa että tekstityössä (tarkemmin tästä luvuissa 6
ja 7).

Tää on vähän tämmönen pitkähkö juttu. (Koehenkilö 4)

Tulee mieleen, et tää on kirjoitettu hirveen pitkäksi... (Koehenkilö 9)

Koehenkilöistä osa syyllisti itseään hitaasta lukemisesta vastaavasti kuin ymmärtämi-
sen puutteesta, mistä oli puhetta luvussa 5.2.1.

*Tää on tosin hirveen pitkä teksti, et mul menee täs kyllä aikaa, koska mää oon hidas
lukija.* (Koehenkilö 8)

Tekstin pituutta lisää toisteisuus, johon koehenkilöt myös viittaavat useamman ker-
ran ääneenajatteluissaan.

Se oli tossa sanottu jo aika moneen kertaan... (Koehenkilö 3)

*Siis täs on kerta kaikkiaan aika paljon niinku tämmöstä asiaa, joka on niinku tossa
alkuperäisessä niinku samaa asiaa moneen otteeseen.* (Koehenkilö 8)

Toisto tuo viestiin hälyä, joka pahimmillaan estää lukemisen ja sanoman perilleme-
non.

Aika hyvin toistetaan tässä... mä en jaksa enää lukea... alan jo hyppimään... (Koe-
henkilö 4)

5.3.2.2 Esittämisjärjestys: "Lähdetään niinku Aatamin ajoista"

Nopealukuisiksi tarkoitetut tekstit niin kuin uutiset rakennetaan olennainen en-
sin -periaatteella (esim. Nielsen 1996, Schade 2018, Mäntynen 2006: 59–62, Kauppi-
nen & Laurinen 1988: 38–39, Haapanen 2010: 30). Tärkein sijoitetaan tekstin alkuun
ja tärkeistä edetään vähemmän tärkeään. Samaa tapaan opastetaan rakentamaan
myös selkotekstit, koska heikot lukijat usein keskeyttävät lukemisen eivätkä jaksa
käydä koko tekstiä läpi. Kun teksti on etupainotteinen, keskeyttävä lukijakin saa kui-
tenkin poimittua tärkeimmän sisällön.

Koehenkilöitä kehoitettiin kirjoittamaan lähtötekstin pohjalta verkkoteksti ja sosiaalisen median päivitykset. Koehenkilöt tulkitsivat yksimielisesti omien työkäytäntöjensä pohjalta, että verkkoteksti on lajiltaan tiedote tai uutinen.

Hyvin pieni... pieni tiedote tästä syntyisi. (Koehenkilö 1)

Tässä on kai uutinen se, että tätä tehdään ja se pitäis olla valmiina. (Koehenkilö 3)

Tarkoitus on siis kirjoittaa tiedote... (Koehenkilö 4)

Onks tää niinku nyt yks aanelonen elikä nyt piti siis tehdä tiedote? (Koehenkilö 6)

Aika pitkähän tää on tiedotteeks. (Koehenkilö 7)

Nyt tää selvästi kehittyi tällaiseen tiedotteen muotoon. (Koehenkilö 9)

Okei, nonniin ja tästä pitäisi nyt sit tehdä tota, lehdistötiedote tai nettiin tiedote. (Koehenkilö 10)

Tiedotteille ja uutisille on tyypillinen juuri etupainotteinen kärjellään seisovan kolmion rakenne, jossa pääasia nostetaan tekstin alkuun (esim. Kauppinen & Laurinen 1988: 38–39, Ikävalko 1994: 108, 248). Mutta mikä on tekstin pääasia? Koehenkilöt käyttävät ääneenajattelussaan pääasiasta ilmaisuja ”punainen lanka”, ”päätös”, ”ydinasia”, ”pääasia”, ”jutun juoni”, ”ydin” ja ”pihvi”. Pääasia on viime kädessä muokkajan valinta: hän valitsee sen sisällön tulkinnan ja lukijan oletettujen tarpeiden mukaan.

Pääasian löytäminen lähtötekstistä oli koehenkilöille vaikeaa. Ääneenajatteluista käy ilmi, että tekstiä oli luettava pitkään epävarmana siitä, mistä siinä lopulta oli kyse. Lukemiseen sisältyi näin ollen paljon edestakaista liikettä, eli lukija joutui toistuvasti palaamaan takaisin jo luettuun epävarmana siitä, oliko jotain oleellista jäänyt huomaamatta.

Yritän miettiä, mistä tässä on kyse. Palveluverkkoajattelun uudistaminen... Kaupunginhallituksessa hyväksytty 14.4. (Koehenkilö 2)

Mitähän tää nyt tarkoittaa oikeen? Tyypillistä taas tämmöstä tekstiä, josta ei tahdo saada ollenkaan sitä pihviä esiin. (Koehenkilö 5)

Okei, nyt mä lähden reposteleen tätä. Mä yritän löytää täältä sen tärkeimmän jutun ja lähden siitä. (Koehenkilö 6)

Eli tästä nyt se kaikkein ydin, et mikä on niinku se pihvi tässä hommassa? Hmm, eli mikä se päätös olikaan? Hmm hmm. (Koehenkilö 10)

Viimeinen koehenkilö 10:n sitaatti kuvaa hyvin tottuneen pöytäkirjan lukijan toimintatapaa: ydintä osataan etsiä tekstin lopussa olevasta päätöksestä. Päätösasiakirjat edellyttävät päinvastaista lukutapaa kuin uutiset ja tiedotteet, joissa pääasia sijoitetaan alkuun. Päätösasiakirjojen lukemiseen tottumattomat kuntalaislukijat eivät välttämättä hallitse tätä käänteistä lukutapaa.

Koehenkilöt kiinnittivät huomiota esittämisjärjestyksen loppupainotteisuuteen sekä taustoituksen pituuteen ja sisältöön.

Oon oikeastaan puolessa välissä, enkä vieläkään ymmärrä, mistä tässä puhutaan. (Koehenkilö 4)

-- tää on ollu vaan tällaista esijargonia mitä tähän mennessä on ollu. (Koehenkilö 3)

Ja kun tää on kaupunginhallituksen tekstiä, nii tää on jotenkin, tähän lähdetään niinku Aatamin ajoista ja sitte päädytään siihen, siihen ytimeen vasta siellä niinku loppupuolella. Mmh. (Koehenkilö 10)

Taustoituksessa mainittujen asiakirjojen yhteys päätösasiaan ei tahtonut avautua, ja alkuosan katsottiin johdattavan lukijat sivuun pääasiasta.

Sitten tässä tekstissä on... heti alussa puhutaan, että tää on osa jotain Topkymppilistan juttua. Se lähtee tässä tekstissä tavallaan viemään väärään suuntaan. (Koehenkilö 4)

Okei, tähän onkin aika mielenkiintoisesti laadittu, kun tää lähtee siis liikkeelle palveluverkosta ja sitten siirrytäänkin palvelutyömalliin, joka onkin vasta täällä, vaik lähetään palveluverkkoudistuksesta. (Koehenkilö 6)

5.3.3 Miellyttävyys

Lukukokemuksen miellyttävyyteen vaikuttaa myönteisesti, jos teksti on ymmärrettävää ja nopealukuista, mutta nekään ominaisuudet yksinään eivät takaa myönteistä kokemusta. Miellyttävyyden arviointi on subjektiivista, ja siihen liittyvät jokaisen lukijan henkilökohtaiset tavoitteet: miten kiinnostavaksi, hyödylliseksi ja myönteiseksi teksti koetaan omien tarpeiden kannalta. Ääneenajattelun perusteella on mahdollista tarkastella, tuottaako tekstin lukeminen mielihyvää koehenkilöille vai koetaanko lukeminen epämieluisaksi tehtäväksi.

Lukiessaan koehenkilöt kuvailivat tekstiä adjektiiveilla *kamala, kauhee, ärsyttävä, byrokraattinen* sekä substantiiveilla *jargon ja kapula*. Kielteisiä arvioita eri muodoissa

kertyi runsaasti (huokauksia, naurua, ”hohhoi”, ”hitsi vieköön”), ja tehtävän suorittamista kuvattiin muun muassa verbillä *tuskailla*.

Hohhoi tätä tekstiä... (Koehenkilö 1)

Onpas kamalaa tekstiä, jargonia. (Naurua.) (Koehenkilö 4)

Äh, tää on kyllä ärsyttävä. No, hitsi vieköön. (Koehenkilö 5)

Tää on aika kauheeta tekstiä. Ihan tuttua. (Koehenkilö 7)

Kyllä tää aika byrokraattinen on tää teksti. (Koehenkilö 9)

Kauhee, kun tää on niinku kauheet kapulaa... (Koehenkilö 10)

Yleisvaikutelma ääneenajattelujen, haastattelujen ja tarkkailun perusteella on varsin yhdenmukainen. Lukukokemusta pidettiin epämiellyttävänä ja varsin työläänä. Useissa kommentteissa ilmeni, että teksti on kuitenkin ”tuttua” eli se ei poikennut ratkaisevasti muista koehenkilöiden käsittelemistä päätösteksteistä. Yhdenmukaisten reaktioiden perusteella voinee ennustaa, että kuntalaislukijoiden käyttökokemus on samansuuntainen eikä teksti innosta tutustumaan päätösaineistoihin miellyttävän lukukokemuksen takia ilman hyvää syytä.

5.3.3.1 Kuntalaisnäkökulma: ”Mitä tää kaupunkilaisen näkökulmasta tarkoittaa?”

Lukukokemuksen miellyttävyyttä lisää yleensä se, että tekstin koetaan liittyvän omaan elinpiiriin ja sisältävän sen kannalta merkityksellistä tietoa. Sekä verkkokirjoittamisen että selkoistamisen ohjeissa kehoitetaan tarkastelemaan asioita lukijan näkökulmasta (ks. luvut 2.4 ja 3.4). Verkkosivuilla lukijalähtöisyys merkitsee kutakuinkin samaa kuin kuntalaisen näkökulma. Kuntalaisnäkökulma on ehkä kuitenkin tulkittavissa ennen muuta sisällön valintoihin liittyväksi, kun taas lukijalähtöisyys kytkeytyy yleisemmin vuorovaikutteisuuteen ja tekstuaalisiin valintoihin. Kuntalaisnäkökulman ja lukijalähtöisyyden tulkitsen kuitenkin tässä olevan niin lähellä toisiaan, että seuraavissa esimerkeissä käsittelem niitä yhteisesti.

Kuntalaisnäkökulmasta tekstiä koettivat arvioida kaikki koehenkilöt jossain vaiheessa työskentelyään.

Eiks tää nyt ollukin siis kuntalaisille tarkoitettu? Kun nyt mä lähdin miettiin tätä kohderyhmää... (Koehenkilö 6)

Tää on meille hyvin tavanomainen kaupungin organisaatiossa, mutta nyt kirjoitetaan kuntalaiselle, niin ei takuulla valaise millään tavalla. (Koehenkilö 1)

Haluaisin heti tähän kärkeen jotain konkretiaa. Mitä tää kaupunkilaisen näkökulmasta tarkoittaa? (Koehenkilö 4)

Mä voisin lähteä nyt rakentaa tätä tästä asiakaslähtöisyys- ja asukasnäkökulmasta, mikä tästä nousee kumminkin. (Koehenkilö 9)

Lukiessaan tai kirjoittaessaan koehenkilöt pohtivat, mitkä tekstin sisällöistä koskivat kuntalaisten todellisuutta ja mitkä puolestaan kaupunkiorganisaation toimintaa. Sisällöistä päätettiin karsia organisaatioon liittyviä ja säilyttää kuntalaisiin liittyviä osia.

Sit mä jätän tänne jotain sellast tekstiä, mitä mä oon ajatellu, et en tarte siinä tiedotteessa... elikkä vähän sellast teknisempää et tuotetaaks ne vai ostetaaks ne. Sellast, mikä ei kuntalaista kiinnosta. Kuntalaista kiinnostaa vaan, mitä palveluja saa. Se on ihan sama, mitä siellä alla tapahtuu. (Koehenkilö 6)

Palvelumallia on työstetty... mites sitä on työstetty. Työpajoissa... toi ei varmaan kiinnosta kaupunkilaisia. Kiinnostaako sekään, että sitä on työstetty ohjausryhmissä. (Koehenkilö 3)

Ehkä kuntalaisen ei tarvitse tietää, että se vaatii henkilöstöltä ajattelu- ja toimintatapojen muutosta. (Koehenkilö 4)

Kirjoittaessaan kohdetekstiä koehenkilöt pyrkivät eroon suunnittelun tarpeisiin rakennetusta abstraktista luokittelusta ja asiakirjaviittauksista.

Se on kuntalaisen kannalta sama, onko se meidän luokituksessa lähipalvelu... mä en ota sitä tohon kärkeen. (Koehenkilö 1)

Tässä eritellään... kaiken maailman projektisuunnitelmia... ei kai se varsinaisesti kehtään kiinnosta, vaan mitä tässä tehdään. (Koehenkilö 5)

Koehenkilöt tavoittelevat konkreettisia ilmaisuja, esimerkiksi yksilöiviä paikannimiä yleisluontoisten ”keskusten” sijaan. Samoin arjen asiointiin liittyvät sisällöt ja ilmaukset kuten aukioloajat arvioidaan lukijoita hyödyttäväiksi.

Tää on varmaan ihmisten kannalta olennainen asian, jos nää keskukset on tässä suunnitelmassa nimetty. (Koehenkilö 8)

Toi voi kiinnostaa... tuo aukioloajat ja... (Koehenkilö 2)

5.3.3.2 Sävy ja tyyli: ”Aika kuivanoloisesti esitetty”

Kuntalaislukijan suhtautumista ennakoidaan ääneenajattelussa: mikä kiinnostaisi, mikä ärsyttäisi, mikä innostaisi? Valinnoilla pyritään vähentämään vastustusta ja lisäämään motivaatiota sekä lukemiseen että osallistumiseen. ”Kuivanoloista” tekstiä koetetaan kohentaa kiinnostavammaksi.

Aika isoista asiasta pitäisi päättää, mutta aika kuivanoloisesti esitetty, miten kuntalaiset saadaan tämmöseen innostettua, en tiedä. (Koehenkilö 3)

Ja se kuitenkin nyt kuntalaiset ja asukkaat... tuota niin ainakin meillä täällä haluaa näitä sähköisiä palveluja kovasti. (Koehenkilö 9)

Nyt alkaa pikku hiljaa hahmottaa, mikä voisi olla ihmisille kiinnostavaa. (Koehenkilö 2)

Kuntalaisten kiinnostusta pyritään lisäämään myönteisyydellä.

Mä huomaan et oon heti... tota ... ujuttamassa tähän otsikkoon jotain sellasia positiivisia lupauksia... (Koehenkilö 4)

No nyt mun pitää miettiä, onks tää jotenkin hyvä uutinen. (Koehenkilö 8)

Kuntalaisia ärsyttäviä seikkoja ennakoidaan, karsitaan ja torjutaan jo ennalta.

Ja nyt että eläkeläiset ei huuda, että kaikki menee tietokoneelle, rauhoittelulause. ”Perinteiset kasvat... kasvokkain... perinteiset käyntiasiointiin perustuvat palvelut säilytetään.” (Koehenkilö 4)

Vaikka toi ”kärkikaupunki” on vähän ärsyttävä. (Koehenkilö 3)

Mielenkiintoista on se, että sävyä ja tyyliä koskevat maininnat lisääntyvät merkittävästi, kun koehenkilöt alkavat kirjoittaa sosiaalisen median päivityksiä. Päivitysten sävyä ja tyyliä pohditaan ja niitä kuvataan sanoilla *hehkuttaa, räväkkä, myönteinen, lennokas, rento, tylsä, kevyt, markkinoiva, inhimillinen*. Erityisesti mietitään, kuinka ”räväkkä” päivitys kannattaa kirjoittaa, kun linkki kuitenkin vie ”kuivaan” tiedotteeseen.

Nyt mä mietin, kuinka räväkkää twiittiä nyt tästä kannatta ylipäätään laittaa. (Koehenkilö 7)

Mut sit voi olla, nut sitte voi olla, et täs käykin niin, että että tää Facebook-teksti lupaa enemmän, kun sit linkittääkin tohon tylsään, tohon täysin niinku asialliseen verkko-tekstiin... (Koehenkilö 10)

Kokonaan uutena seikkana sosiaalisen median päivityksiä muotoiltaessa tulevat mukaan vaikuttamiseen ja vuorovaikutukseen liittyvät maininnat. Päivityksiä luonnehditaan esimerkiksi ilmauksilla *keskusteleva* ja *pohdiskelleva*. Muiden tekstien yhteydessä ei käydetä tällaisia vuorovaikutteisuuteen liittyviä ilmauksia.

Facebookissa pitäis kuntalaiset saada heräämään, että nyt on aika vaikuttaa... omiin palveluihin. (Koehenkilö 3)

Ehkä, ehkä sit se tyydyttäis, et ei kukaan tulis... et se ei ärsyttäis ikään kuin, vaan se, se tota antas kimmoketta kiinnostua siitä asiasta kuitenkin. (Koehenkilö 10)

Koehenkilöt arvioivat toistuvasti lähtötekstiä ja kohdetekstiä suhteessa lukijaan. Varsinkin oman tekstin sisältö- ja sanavalinnat koetetaan sopeuttaa kuntalaisen kielenkäyttöön, kiinnostuksenkohteisiin ja tiedontarpeeseen. Kuntalaisnäkökulman tavoittelu ilmaistiin ääneenajattelussa useimmin kiinnostaa-sanaperheen ilmauksilla, joiden tulkitsen liittyvän lukemismotivaation lisäämiseen. Ääneenajattelun perusteella koehenkilöt pohtivat tekstin käyttökokemusta ja pyrkivät parantamaan sen miellyttävyyttä.

5.4 Lähtötekstin käytettävyympulmat ääneenajattelujen perusteella

Tiivistelmänä ääneenajattelussa esille tulleista lähtötekstin käytettävyympulmista voi koota seuraavan listan:

5.3.1 Ymmärrettävyys

- 1) Vaikeaselkoinen kieli
 - Passiivi
 - Vaikeat sanat
 - Lauserakenne
- 2) Tekstin kontekstointi
- 3) Konkreettisten esimerkkien puute

- 4) Abstraktit käsitteet ja niiden epäselvät suhteet
- 5) Eri intressien tuomat piilomerkitykset

5.3.2 Lukunopeus

- 1) Tekstin pituus
 - Toisto
- 2) Esittämisjärjestys
 - Pääasia

5.3.3 Miellyttävyys

- 1) Kuntalaisnäkökulman puuttuminen
 - Lukijalähtöisyys
 - Sävy ja tyylin valinta

Taulukkoon 13 olen koennut kunkin koehenkilön äänenajattelussa mainitsemat käytettävyysoongelmat.

Ongelma	kh1	kh2	kh3	kh4	kh5	kh6	kh7	kh8	kh9	kh10	yht.
Ymmärrettävyys											
Vaikeaselkoinen kieli			x	x	x		x				4
– Passiivi	x						x				2
– Vaikeat sanat	x		x	x				x			4
– Lauserakenne			x		x			x			3
Kontekstointi	x	x	x	x	x	x	x	x			8
Konkretian puute	x	x	x	x			x	x			6
Käsitteet	x	x	x	x	x	x	x	x		x	9
Piilomerkitykset							x	x			2
Lukunopeus											
Pituus			x	x	x		x	x	x		6
– Toisto			x	x				x			3
Esittämisjärjestys			x	x		x		x	x	x	6
– Pääasia	x	x	x	x	x	x				x	7
Miellyttävyys											
Näkökulma	x	x	x	x	x	x		x	x	x	9
– Lukijalähtöisyys	x		x	x	x	x		x	x	x	8
– Sävy ja tyyli	x		x	x	x	x	x	x		x	8
Yhteensä	9	5	13	12	9	7	8	12	4	6	85

Taulukko 13. Koehenkilöiden äänenajattelussaan mainitsemat lähtötekstin käytettävyysongelmat.

Käytettävyysoongelmista useimmin mainittiin pulmalliset käsitteet (9) ja kuntalaisnäkökulman puuttuminen (9) sekä siihen liittyvät lukijalähtöisyyden (8) ja sävynvalinnan pulmat (8). Kontekstoinnin vaikeus (8) oli myös yleisimmin mainittuja ongelmia. Yli puolet koehenkilöistä nimesi ongelmaksi konkretian puutteen (6), tekstin pituuden (6), esittämisjärjestyksen (6) ja siihen liittyvän pääasian poimimisen vaikeuden (7). Yleisimmät ongelmat liittyivät nimenomaan tekstitasoon. Kielen tason ongelmia mainittiin seuraavasti: vaikeaselkoinen kieli (4), vaikeat sanat (4), lauserakenne (3) ja passiivi (2). Lisäksi mainintoja saivat sivumerkitykset (2). Taulukossa ei ole mukana seuraavia, yhden maininnan saaneita pulmia: aikamuodot (1), sidesanojen runsaus (1), lyhenteet (1) ja asioiden suhde toisiinsa (1).

Taulukosta käy myös ilmi, että vähimmillään pulmia nimettiin ääneenajattelussa 4 (koehenkilö 9) ja 5 (koehenkilö 2). Näiden koehenkilöiden ääneenajattelun litteraatiot olivat myös lyhyimmät: 1702 merkkiä (koehenkilö 2) ja 3880 merkkiä (koehenkilö 9). Enimmillään pulmia nimettiin 13 (koehenkilö 3) ja 12 (koehenkilöt 4 ja 8). Vastaavasti näiden koehenkilöiden litteraatiot olivat pisimmät: 16 403 merkkiä (koehenkilö 3), 17 399 merkkiä (koehenkilö 4) ja 15 708 merkkiä (koehenkilö 8). Havaittujen pulmien nimeäminen ääneenajattelussa lienee siis yhteydessä kielentämisen yksityiskohtaisuuteen ja ääneenajattelun menetelmän sopivuuteen koehenkilölle. Niin kuin jo aiemmin tuli todettua, muutama koehenkilöistä keskittyi ensisijaisesti tekstityöhön ja kielentäminen jäi vähemmälle huomiolle.

Kuinka kattavasti tekstin käytettävyysepulmat tulivat havaituksi tämänkokoisella koehenkilöjoukolla? Kaikkiin alaluokkiin tuli mainintoja: eniten kommentoitiin ymmärrettävyyttä (38 mainintaa), lukunopeutta (22) ja miellyttävyyttä (25) lähes yhtä paljon. Jos katsotaan erikseen koehenkilöiden 1–5 ja koehenkilöiden 6–10 havaitsemia pulmia, voi todeta, että molemmilla puoliskoilla kaikki käytettävyysepulmat yhtä lukuun ottamatta tulivat mainituiksi. Koehenkilöiden lisääminen puolella viidestä kymmeneen lisäsi virhetyyppien määrää 14:stä 15:een. Uutena virhetyyppinä tulivat mukaan koehenkilöiden 7 ja 8 mainitsemat piilomerkitykset.

Tekstitasoon käytettävyysongelmat saivat koehenkilöiltä enemmän kommentteja kuin lause- ja sanatason pulmat. Tämä näkyy myös ääneenajattelujen sanastossa: koehenkilöt nimesivät selvästi useammin tekstilajeja ja tekstinosia kuin pienempiä kielen yksiköitä. Koehenkilöt nimesivät niitä useammin ja näin ollen todennäköisesti pitivät niitä myös merkittävämpinä käytettävyyden kannalta. Usein toistuivat esimerkiksi sanat *teksti*, *tiedote*, *uutinen*, *juttu*, *ingressi*, *alku*, *kappale*, *näkökulma*. Tulos on kiinnostava ja näyttää myös suuntaa julkisen alan tekstityön ohjaukselle. Käytettävyyden kannalta kokeneiden viestijöiden toimintatapa ohjaa keskittymään laajempiin tekstikokonaisuuksiin ennen virke- ja sanatason muutoksia.

Kuinka luotettavasti vapaasta puheenvirrasta käytettävyysepulmat voidaan abstrahoida? Abstrahointi ei ole suoraviivaista niin kuin lomakkeilla, vaan vapaamuotoisista ilmauksista ja puhekatkelmista joutuu tekemään tulkintoja. Kommenttien luokittelu onnistui kuitenkin pääosin ongelmitta, mutta osa tapauksista vaati pohdintaa ja oli tehtävä tulkintoja puhujan täsmällisistä tarkoituseristä. Tulkinnanvaraisissa tapauksissa käytin luokittelun apuna äänenajattelua muilta osin, muistiinpanoja, videoaineistoa ja haastattelua. Ylipäätään pyrin varovaiseen tulkintaan ja pysyttelin mahdollisimman lähellä koehenkilön omaa sananvalintaa ja tarvittaessa hain lisävahvistusta haastattelusta tai kohdetekstistä. Ongelmallisissa tulkinnoissa auttoi se, että koehenkilöt kommentoivat puhunnassaan yleensä samoja pulmia eri sanoin useita kertoja eri kohdissa lähtötekstiä. Esimerkiksi koehenkilö 1 mainitsi abstraktisuudesta ja käsitteiden ongelmallisista suhteista seitsemän kertaa ja konkretian puutteesta neljä kertaa eri kohdissa äänenajattelua. Pulmallisiin kohtiin yleensä oli näin ollen mahdollista saada vahvistusta koehenkilön omasta puhunnasta, vaikka sanavalinnat vaihtelivat (”ylätason puhunaa, aika abstraktia, konkretiaa enemmän, höttöä”).

Miettimistä aiheuttavat myös pääloukat ymmärrettävyys, lukunopeus ja miellyttävyys, jotka ovat monin tavoin päällekkäisiä. Esimerkiksi konkretian puute vaikuttaa paitsi ymmärrettävyyteen myös lukunopeuteen ja miellyttävyteen. Toisaalta kun asioita tarkastellaan kuntalaisnäkökulmasta, kuntalaisen on paitsi miellyttävämpää lukea myös helpompi ymmärtää tekstin merkitys omassa elämässään. Kaikki piirteet yhdessä vaikuttavat tekstin käytettävyyteen, mutta edellä tekemäni luokittelu perustuu tulkintaani siitä, mihin lukemisen osa-alueeseen koehenkilön mainitsema ongelma vaikuttaa eniten.

6 LÄHTÖTEKSTIN JA KOHDETEKSTIEN EROT

6.1 Tekstit lyhenivät neljännekseen

Aineiston toisen osan muodostivat koehenkilöiden lähtötekstin pohjalta muokkaamat kohdetekstit. Kymmenen koehenkilön kohdetekstejä on yhteensä 2 019 sanaa (18 315 merkkiä ilman välilyöntejä). Tekstien pituus vaihteli 123 sanasta 317 sanaan. Taulukosta 14 käy ilmi kohdetekstien sana- ja merkkimäärät koehenkilöittäin.

Odotettuakin merkittävämpää oli tekstien lyheneminen. Lähtötekstin merkkimäärä oli 7 651 ilman välilyöntejä (8 521 välilyönteineen). Sanoja lähtötekstissä oli 836 ja kohdeteksteissä keskimäärin 202 eli 24 prosenttia. Teksti lyheni keskimäärin noin neljännekseen eli neljästä sivusta yhden sivun mittaiseksi.

Yksi selitys näin voimakkaaseen lyhenemiseen on se, että suurin osa koehenkilöistä tulkitsi heiltä pyydetyn ”verkkotekstin” automaattisesti tiedotteeksi. Tämä kertoo organisaation tekstikäytännöistä: tiedottajat kirjoittavat useimmiten päätösasioista verkkoon juuri tiedotteita, joiden suositusmittana pidetään yhtä sivua (esim. Ikävalko 1994: 250). Tekstilajin tulkinta tiedotteeksi jo siis ennustaa suurin piirtein sivunmittaista tekstiä, mikä käy ilmi seuraavista ääneenajattelujen poimintoista.

Käytännössähän mä teen ihan tätä samaa – – lautakunnassa ja teen tiedotteita niitten päätöksistä. (Koehenkilö 5)

Onks tää nüuku yks aanelonen elikä nyt piti siis tehdä tiedote? No niin. Okei. Kun mä mietin tätä pituutta, et se on yleensä semmonen... yks aanelkku on aika hyvin sääntö siihen. (Koehenkilö 6)

Nyt tää selvästi kehittyy tällaiseen tiedotteen muotoon. (Koehenkilö 9)

Okei, nonniin ja tästä pitäisi nyt sit tehdä tota, lehdistötiedote tai nettiin tiedote. (Koehenkilö 10)

Verkkoteksti	Merkkimäärä	Sanamäärä
Koehenkilö 1	1216	141
Koehenkilö 2	2564	293
Koehenkilö 3	1614	190
Koehenkilö 4	2151	254
Koehenkilö 5	1501	167
Koehenkilö 6	1668	175
Koehenkilö 7	3252	317
Koehenkilö 8	1947	220
Koehenkilö 9	1282	139
Koehenkilö 10	1120	123
Keskiarvo	1831,5	201,9
Keskihajonta	670,0	67,1

Taulukko 14. Koehenkilöiden kirjoittamien verkkotekstien pituus sanoina ja merkkeinä (ilman välilyöntejä).

Lyhentämisen perusteita on myös muita. Yksi laajimmalle levinneitä verkkokirjoittamisen ohjeita on tekstin lyhyden vaatimus (ks. luku 3.4). Vaatimusta perustellaan useimmiten sillä, että näytöltä tekstiä luetaan 20–30 prosenttia hitaammin. Kuten aiemmin todettiin, tämä käsitys lukunopeudesta perustuu 90-luvulla CRT-näytöillä tehtyihin mittauksiin; erot ovat tasoittuneet näyttöjen parannuttua (ks. luku 3.5). Lyhyden vaatimus elää kuitenkin oppaissa, eikä tiiviyn ja ytimekkyyden tavoittelu sinänsä huono tai uusi kirjoitusohje olekaan. Lyhentäminen on myös yksi keskeinen muokkaamiskeino tekstien selkoistamisessa. Esimerkiksi Kulkki-Niemisen väitösaiteisto osoittaa, että uutisten selkoistaminen lyhensi niitä puoleen (2010: 69, 165). Uutiset jo itsessään ovat lyhyitä, joten oletettavasti pitempien tekstien selkoversiot lyhenisivät vielä tätäkin enemmän.

Millä keinoilla pitkää tekstiä voi lyhentää? Kankaanpää & Piehl (2011: 49–50) esittävät Tekstintekijän käsikirjassa seuraavat lyhentämisen keinot:

- sisällön karsiminen (tausta-alkuisesta tekstistä poistetaan johdattelut)
- tavoitteen kannalta vähämerkityksisten yksityiskohtien poisto
- pitkät kytkäntäilmaukset yksisanaisiksi (siitä huolimatta, että > vaikka),

- nimen osan käyttö (Euroopan unioni > Unioni)
- lyhyen sanan valitseminen pitkän sijaan (Helsingin kaupunki > Helsinki)
- pitkän ilmauksen korvaus lyhenteellä tai merkillä (8 prosenttia > 8 %)
- lyhyet rakenteet (suorittaa leikkaus > leikata)
- yhdyssanan loppuosan poisto (puhtaanapitotoiminta >puhtaanapito)
- metatekstin karsinta (Kuten on voitu havaita, yleinen hintakehitys on --. > Yleinen hintakehitys on --.).

Kohdeteksteissä selvästi yleisimpinä lyhentämisen keinoina on käytetty luettelon kahta ensimmäistä: sisällön karsimista ja tavoitteen kannalta vähämerkityksisten yksityiskohtien poistoa. Näillä keinoilla on mahdollista tehdä isompia poistoja kuin muilla luettelossa mainituilla muokkauksilla.

Luvussa 3.2 määrittelin verkkotekstin käytettävyyden mittarit seuraavasti: ymmärtäminen, lukemiseen käytetty aika ja lukukokemuksen miellyttävyys. Käytettävyysongelmiä käsittelevässä luvussa 5 kävi ilmi, että koehenkilöistä kuusi mainitsi ääneenajattelussaan lähtötekstin pituuden yhtenä pulmana. Tehokkain ja yksinkertaisin keino parantaa tekstin käytettävyyttä tässä suhteessa on lyhentää sitä, mikä yleensä myös vähentää lukemiseen käytettyä aikaa. Lyhentäminen ei kuitenkaan saa heikentää ymmärrettävyyttä tai muuttaa lähtötekstin merkityksiä, ja koehenkilöt myös ilmaisivat ääneenajattelussa tasapainoilevansa pituuden ja merkitysten välittymisen kanssa, kuten seuraavat esimerkit osoittavat.

Tekis niin mieli oikaista tässä ja jättää näitä kaiken maailman... Kuinkahan tarkkaan nää pitäis olla? -- Oikaisenkohan mä nyt liikaakin tässä? (Koehenkilö 5)

Sit täs on myös se, et mä tiedän, silloin jos on kaupunginhallituksen päätöstiedote, ei saa vetää mutkia suoraks, että sen pitää olla... pitää olla faktat kunnossa, merkitykset täytyy säilyä. (Koehenkilö 7)

Lyhyt teksti koetaan arkikokemuksen mukaan usein helpommin lähestyttäväksi ja miellyttävämmäksi kuin pitkä, mutta miellyttävyuden kokemukseen vaikuttavat myös muut seikat, esimerkiksi tekstin informaatioarvo.

6.2 Mitä lähtötekstistä poistettiin ja mitä poimittiin verkkotekstiin?

Lähtötekstin olen jakanut sisällön ja alkuperäisen kappalejaon perusteella 16 jaksoon, joiden pääsisällöt ovat seuraavat:

- 1 Valmistelijat
- 2 Esittelijä
- 3 Top 10 -lista hyväksytty ja sen osana palveluverkon uudistus, tavoitteena tehostaminen ja kustannusten hillintä
- 4 Palveluverkon ja palvelukeskittymien kehittämisen kytkös kaupunkistrategiaan, kaupunkirakenne- ja ympäristösuunnitelmaan, hyvinvointisuunnitelmaan, hyvinvointipalvelujen palveluverkon kehittämissuunnitelmaan
- 5 Palveluverkon kehittämissuunnitelmasta Tampereen tulevaisuuden palvelumallityöhön
- 6 Tampereen tulevaisuuden palvelumallin projektisuunnitelma hyväksytty ohjausryhmässä
- 7 Asiakkaiden palvelutarpeet tyydytetään tehokkaalla ja taloudellisella palveluverkolla: kustannuksia hillitään palvelutarpeiden kasvaessa
- 8 Palveluverkkotyön suuntalinjat ja alueittainen työ
- 9 Palvelumallin viisi suuntalinjaa ja talouden tasapainoittamisen näkökulma
- 10 Lähi-, alue- ja keskitetyt palvelut
- 11a Alueelliset palvelukeskittymät
- 11b Asukkaiden osallistaminen
- 12a Monituottajamalli
- 12b Monipalvelukeskukset
- 12c Tilojen moninaiskäyttö
- 13 Sähköiset palvelut
- 14a Osallistaminen alueelliseen palvelumallityöhön
- 14b Työn aikajänne
- 15a Päätösehdotus
- 15b Päätös
- 16 Ilmoitus, lisätiedot, liite, oheismateriaali

Numero viittaa jaksoon, ja kirjaimilla on erotettu jakson eri kappaleet. Jaksossa 12 on siis kolme kappaletta 12a, 12b ja 12c, mutta esimerkiksi jaksossa 13 vain yksi tekstikappale.

Esittämisjärjestys lähtötekstissä noudattelee pääarakenteeltaan kuntahallinnon pöytäkirjojen tavallista tapaa: alussa selostusosa (3–14), sitten päätösesitys (15a) ja päätös (15b). Useimmissa kunnissa varsinainen asiasisältö eli selostusosa, päätösesitys ja päätös ovat tässä järjestyksessä, mutta muiden tietojen paikka saattaa vaihdella. Tampereen kaupungilla, josta lähtöteksti on peräisin, ensimmäisenä ilmoitetaan valmistelijan (1) ja esittelijän (2) nimet, viimeisenä lisätiedot, liitteet ja oheismateriaalit

(16). Havaintojeni mukaan joissain kaupungeissa lisätietojen antajat merkitään heti tekstin alkuun ja joissain liitteet aina asianomaiseen tekstikohtaan. Lähtötekstin selostusosan loppuosuus (10–14) on laadittu aihepiirijäsennyksen mukaisesti, mutta selostusosan alun taustoitusta (3–9) jäsennetään osittain aihepiireittäin ja osittain kronologisesti.

Verkkotekstiin koehenkilöt olivat poimineet sisältöjä näistä jaksoista taulukon 15 mukaisesti, mutta esitysjärjestys kohdeteksteissä vaihtelee eikä välttämättä ole sama kuin lähtötekstissä.

	Verkkotekstiin lähtötekstistä otetut sisällöt
Koehenkilö 1	10, 11, 12, 13, 14
Koehenkilö 2	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
Koehenkilö 3	7, 11, 12, 13, 14, 15
Koehenkilö 4	3, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 16
Koehenkilö 5	4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
Koehenkilö 6	7, 11, 12, 13, 14, 16
Koehenkilö 7	3, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
Koehenkilö 8	3, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 16
Koehenkilö 9	4, 10, 12, 13, 14, 15, 16
Koehenkilö 10	3, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15

Taulukko 15. Lähtötekstistä kohdeteksteihin poimitut jaksot.

Taulukosta käy ilmi, että kohdeteksteihin poimitut jaksot painottuvat selvästi tekstin loppuun ja varsinkin selostusosan lopun viiteen numeroituun kohtaan (10–14). Sisältöjen valinta oli seuraava:

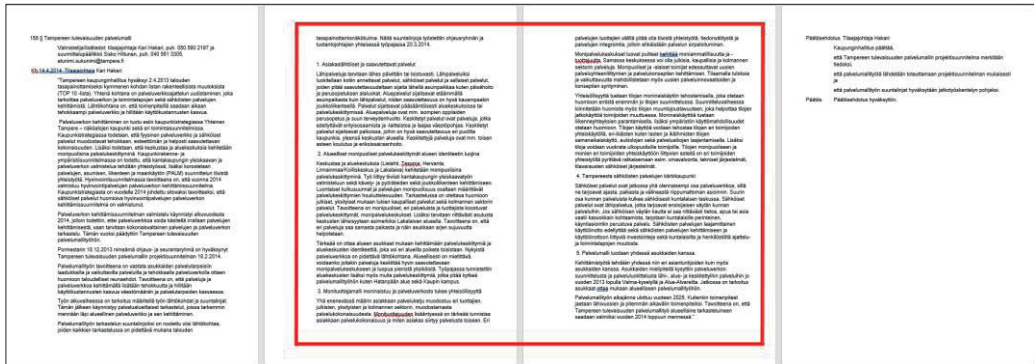
Sisältöosio	Käyttökerrat kohdeteksteissä
1	0
2	0
3	4
4	2
5	1
6	1
7	6
8	0
9	2
10	8
11	9
12	10
13	10
14	10
15	6
16	6

Taulukko 16. Lähtötekstin sisältöosien käyttökerrat kohdeteksteissä.

Kaikki kirjoittajat ottivat mukaan sisältöjä jaksoista 12 (monituottajamalli ja moninaiskäyttö), 13 (sähköiset palvelut) ja 14 (osallistaminen ja aikajänne).

Jaksosta 11 (palvelukeskittymät ja osallistaminen) sisältöä oli poiminut 9 kirjoittajaa ja jaksosta 10 (lähi-, alue- ja keskitetyt palvelut) kahdeksan kirjoittajaa, jaksosta 7 (tehokkaat palvelut ja kustannuksien hillintä) ja jaksosta 16 (lisätiedot) kuusi kirjoittajaa. Jaksoa 15 (päätosehdotus ja päätös) ja 3 (top 10 -lista) oli käyttänyt neljä kirjoittajaa. Kaksi kertaa kohdeteksteissä esiintyi jakso 4 (strategia) ja kerran jaksot 5 (palveluverkon kehittämissuunnitelma) ja 6 (projektisuunnitelma). Kokonaan käyttämättä jätettiin jaksot 1 (valmistelijat), 2 (esittelijä) ja 8 (palveluverkkotyön suuntalinjat).

Alla oleva kuva 16 osoittaa, mikä lähtötekstin osa painottui kohdeteksteissä. Kohdeteksteihin poimittiin useimmin sisältöjä lähtötekstin viidestä numeroidusta jaksosta. Vähiten sisältöjä poimittiin lähtötekstin alkuosasta.



Kuva 16. Lähtötekstin sisällöistä useimmin kohdeteksteihin poimitut osuudet.

Alkuosuudesta on pudotettu useimmissa kohdeteksteissä pois maininnat päätösprosessiin liittyvistä aiemmista asiakirjoista (4), joista lähtötekstissä mainitaan kaupunkirakenne- ja ympäristösuunnitelma, hyvinvointisuunnitelma ja hyvinvointipalvelujen palveluverkon kehittämissuunnitelma. Viranomaistekstien yhtenä vaikeutena on pidetty juuri sitä, että teksteissä viitataan usein toisiin asiakirjoihin (ks. luku 2.2), joiden sisältö on lukijalle tuntematon. Lähtötekstin kuudessa ensimmäisessä kappaleessa viitataan seitsemään muuhun tekstiin, jotka joko vain nimetään ja ajoitetaan tai joita kommentoidaan yhdellä kahdella virkkeellä. Jakson 4 raskaan tekstiluettelon useimmat koehenkilöt jättivät pois. Seuraavassa näyte lähtötekstin jaksosta 4:

”Kaupunkirakenne- ja ympäristösuunnitelmassa on todettu, että kantakaupungin yleiskaavan ja palveluverkon valmistelua tehdään yhteistyössä, lisäksi korostetaan palvelujen, asumisen, liikenteen ja maankäytön (PALM) suunnittelun tiivistä yhteistyötä. Hyvinvointisuunnitelmassa tavoitteena on, että vuonna 2014 valmistuu hyvinvointipalvelujen palveluverkon kehittämissuunnitelma. Kaupunkistrategiasta on vuodelle 2014 johdettu sitovaksi tavoitteeksi, että sähköiset palvelut huomioiva hyvinvointipalvelujen palveluverkon kehittämissuunnitelma on valmistunut.” (Lähtöteksti)

Teksti on abstraktia, ja siinä viitataan monikerroksisesti eri asiakirjoihin, jossa yhden dokumentin tavoitteena on toinen dokumentti: ”hyvinvointisuunnitelman tavoitteena on kehittämissuunnitelma”. Tällaisten ketjujen purkaminen ymmärrettäväksi vaatisi ensinnäkin perehtymistä alkuperäisaineistoon ja toiseksi melkoisesti tilaa kohdetekstissä.

Kaupungin suunnittelu- ja päätösprosessin vaiheita (jaksot 5 ja 6) eivät koehenkilöt myöskään tuoneet kohdeteksteihin. Prosessin kronologinen eteneminen on lähtötekstistä vaikea hahmottaa, koska ajankohdista ei muodostu selvästi etenevää aikajanaa.

”Palveluverkon kehittämissuunnitelman valmistelu käynnistyi alkuvuodesta 2014, jolloin todettiin, ettei palveluverkkoa voida käsitellä irrallaan palvelujen kehittämisestä, vaan tarvitaan kokonaisvaltainen palvelujen ja palveluverkon tarkastelu. Tämän vuoksi päädyttiin Tampereen tulevaisuuden palvelumallityöhön.

Pormestarin 18.12.2013 nimeämä ohjaus- ja seurantaryhmä on hyväksynyt Tampereen tulevaisuuden palvelumallin projektisuunnitelman 18.2.2014.” (Lähtöteksti)

Tapahtumien ajoittamisen ongelma kävi ilmi ääneenajatteluissa esimerkiksi kontekstoinnin vaikeutena (ks. luku 5.3.1.2). Ongelman useimmat ratkaisivat pudottamalla prosessin kulun kokonaan pois kohdetekstistä. Toisaalta hallinnon prosessiin ja asiakirjoihin liittyvät sisällöt lienee karsittu pois myös lukijalähtöisyyden takia, mikä sekä kävi ilmi ääneenajatteluista, esimerkiksi *”Palvelumallia on työstetty... mites sitä on työstetty. Työpajoissa... toi ei varmaan kiinnosta kaupunkilaisia. Kiinnostaako sekkään, että sitä on työstetty ohjausryhmissä”* (Koehenkilö 3).

Tulokset kertovat, että

- 1) koehenkilöiden valinnat ovat hyvin samansuuntaisia
- 2) viittaukset toisiin teksteihin (tai tekstien nimiin) karsitaan yleistajuistettaessa
- 3) viittaukset edeltäviin prosesseihin karsitaan yleistajuistettaessa
- 4) otsikointi ja numerointi parantavat sisältöjen huomioarvoa jatkokäsittelyssä
- 5) koehenkilöt tulkitsivat ydinsisällön olevan lähtötekstin loppukappaleissa
- 6) ydinsisällöksi tulkittu siirretään verkkoteksteissä ensimmäiseksi.

Koehenkilöt ovat siis selvästi toteuttaneet verkkokirjoittamisen käytettävyysohjeiden (vrt. luku 3.4) ja virkakielen selkeyttämisen sekä selkoistamisen neuvoja (vrt. luku 2.4) siitä, että tärkein sisältö esitetään alussa ja muu taustoittava osuus sen jälkeen, jos ollenkaan. Lukijan kannalta on helpompaa, että ensin esitetään päätös tai käsiteltävän asian pääsisältö ja vasta sen jälkeen esimerkiksi ne käsittelyvaiheet, joiden kautta päätökseen tai päätöstilanteeseen on tultu (esim. Kankaanpää ja Piehl 2011: 37). Kyse on myös tekstilajin ominaisuudesta: verkkotekstin koehenkilöt tulkitsivat lajiltaan tiedotteeksi tai uutiseksi, mikä myös selittää pyrkimystä kohti etupainotteista

uutisrakennetta. Julkisen alan tiedotteiden jäsenysratkaisussa on ylipäätään siirrytty uutisviestinnästä tuttuun kärkikolmiomalliin (esim. Kankaanpää 2006: 178).

Koehenkilöiden sisältöjen valintaa ohjasivat myös lähtötekstin jäsenyys ja tekstin korostuskeinot. Viisi yleisimmin valittua sisältöosuutta (jaksot 10–14) on lähtötekstissä numeroitu ja otsikoitu toisin kuin muut jaksot. Ne ovat kompakteja siten, että kukin numerokohta muodostaa oman itsenäisen kokonaisuutensa eikä niiden muokkaamisessa tarvitse käyttää apuna muuta tekstiä. Valintaa sisällöllisesti perustelee myös se, että vasta näissä viidessä jaksossa avataan lähtötekstin otsikossa mainitun pääkäsitteen ”palvelumalli” merkityssuhteita vastaamalla kysymyksiin mikä, missä, kuka, miten, milloin. Kaikki viisi alakohtaa kommentoivat pääkäsitettä omasta näkökulmastaan:

- 1) Ensimmäisessä kohdassa esitetään palvelujen jaottelun malli (kohta 10).
- 2) Toisessa kohdassa esitellään palvelukeskittymät (kohdat 11a–11b).
- 3) Kolmannessa kohdassa kuvataan monituottajuutta (kohdat 12a–12c).
- 4) Neljännessä kohdassa määritellään sähköisten palvelujen rooli (kohta 13).
- 5) Viidenneksi hahmotellaan palvelumallin kehitystyötä (kohdat 14a–14b).

Alkuosasta useimmin pois jätetyt jaksot käsittelevät valmistelijan ja esittelijän tietoja (1–2), viittauksia muihin teksteihin (1–4, 6) ja aiempia sekä tulevia käsittelyvaiheita (5, 6). Samoin lopusta karsittiin prosessia koskevat jaksot (8, 9). Poistot kohdistuivat useimmin seuraaviin jaksoihin:

- Top 10 -lista hyväksytty ja sen osana palveluverkon uudistus, tavoitteena tehostaminen ja kustannusten hillintä (kohta 3)
- Palveluverkon ja palvelukeskittymien kehittämisen kytkös kaupunkistrategiaan, kaupunkirakenne- ja ympäristösuunnitelmaan, hyvinvointisuunnitelmaan, hyvinvointipalvelujen palveluverkon kehittämissuunnitelmaan (kohta 4)
- Palveluverkon kehittämissuunnitelmasta Tampereen tulevaisuuden palvelumallityöhön (kohta 5)
- Tampereen tulevaisuuden palvelumallin projektisuunnitelma hyväksytty ohjausryhmässä (kohta 6)
- Palveluverkkotyön suuntalinjat ja alueittainen työ (8)
- Palvelumallin viisi suuntalinjaa ja talouden tasapainottamisen näkökulma (9)

Ääneenajattelussa koehenkilöt kommentoivat toistuvasti lähtötekstin loppupainotteista esittämisjärjestystä.

Tossa vissiin aloitettiin ilmeisesti siitä Aatamin luomisesta, mentiin niihin strategioihin. – – tää on ollut vaan tällaista esijargonia mitä tähän mennessä on ollu. (Koehenkilö 3)

– – sitte päädytään siihen, siihen ytimeen vasta loppupuolella. (Koehenkilö 10)

Esittämisjärjestyksen kääntäminen alkupainotteiseksi on lyhentämisen ohella varsin leimallinen muokkaustoimi tutkimukseen osallistuneiden viestintäammattilaisten toimitustyössä. Tärkein asia kehoitetaan sijoittamaan alkuun kaikissa verkkokirjoittamisen ohjeissa sekä myös virkakielen ja selkoistamisen ohjeistoissa. Alkupainotteisuutta ei ole sovellettu vielä säännönmukaisesti julkisen alan asiakirjoihin, mutta viestinnän ammattilaisten toimittamissa teksteissä periaate toteutuu selvästi. Juuri alkupainotteisuuden suhteen tässäkin tutkimuksessa koehenkilöt näyttävät olevan yksimielisiä: käytettävyyttä parannetaan ensisijaisesti tuomalla pääasia alkuun ja lyhentämällä tekstiä. Tämän periaatteen huomioon ottaminen pöytäkirjan tekstilajin ja myös muiden asiakirjojen kehittämisessä olisi merkittävä edistysaskel hallintotekstien käytettävyyden parantamisessa.

6.3 Esittämisjärjestys verkkoteksteissä

Lähtötekstissä esittämisjärjestys etenee valmistelu- ja esittelytiedoista (jaksot 1 ja 2) taustalla oleviin päätöksiin (jakso 3), asiakirjoihin (jakso 4), prosessiin (jaksot 5, 6) ja tavoitteisiin (jakso 7). Sen jälkeen käsitellään menneitä työvaiheita, -tapoja ja -ryhmiä (jaksot 8, 9). Kymmenennestä jaksosta eteenpäin käsitellään palvelumallin lähtökoh-
tia, jotka on lähtötekstissä numeroitu yhdestä viiteen (10–14). Lopuksi tulee päätös-
ehdotus ja päätös (15) sekä lisätiedot (16).

Kaikki koehenkilöiden laatimat verkkotekstit keskittyvät lähtötekstin loppuosaan eli viiteen alkuperäisen tekstin yhdestä viiteen numeroituun palvelumallin lähtökoh-
taan (10–14). Kohdeteksteihin on upotettu vain kevyitä parin kolmen sanan poimin-
toja yhdestä tai kahdesta alkuosan jaksosta. Kohdetekstien esittämisjärjestys noudat-
telee melko suoraan lähtötekstin numeroitujen kohtien etenemistä. Koehenkilöt 5 ja
6 rakensivat tekstinsä täysin samassa järjestyksessä kuin lähtöteksti poistoja lukuun
ottamatta. Koehenkilöt 1, 2, 9 ja 10 noudattivat myös samaa järjestystä sillä erotuk-
sella, että koehenkilö 1 lisäsi alkuun osan jaksosta 14, koehenkilöt 2, 9 ja 10 ottivat
alkuun päätöksen ja koehenkilö 10 lisäksi loppuun osia alkukappaleista 3 ja 7.

Koehenkilöt 1, 2, 5, 6, 7 ja 10 noudattivat lähtötekstin loppuosan numeroitujen
kohtien järjestystä siis lähes sellaisenaan. Koehenkilöistä neljä eli koehenkilöt 2, 7, 9
ja 10 toivat numeroitujen kohtien eteen päätösjakson 15.

Koehenkilö 1: 14, 10, 11, 12, 13, 14

Koehenkilö 2: 15, 14, 10, 11, 12, 13, 14, 16

Koehenkilö 3: 12, 13, 15, 7, 11, 13, 14

Koehenkilö 4: 7, 14, 12, 11, 10, 14, 13, 12, 14, 3, 16

Koehenkilö 5: 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16

Koehenkilö 6: 7, 11, 12, 13, 14, 16 (otsikko ja ingressi 11, 13)

Koehenkilö 7: 15, 14, 9, 3, 11, 10, 11, 12, 13, 14

Koehenkilö 8: 3, 7, 12, 11, 10, 13, 12, 11, 14, 16

Koehenkilö 9: 15, 14, 10, 12, 13, 14, 4, 16

Koehenkilö 10: 15, 14, 10, 11, 12, 13, 14, 3, 7

Lähtötekstin viiden numeroidun alakohdan järjestys ohjasi selvästi kohdetekstien esittämisjärjestystä, niin kuin seuraavasta ääneenajattelusta käy ilmi:

Sain käsityksen, mistä on kyse, kun maltoin lukea ja löysin numeroidut kohdat. – – Saisin ytimen nytten, mistä on kyse... ja sen jälkeen vois parin kappaleen verran esi-merkinomaisesti esitellä näitä palveluja, jotka oli numeroitu yy kaa koo nee vii. (Koehenkilö 4)

Alakohdista kuitenkin poistettiin sisältöjä ja virkkeitä, samoin niiden kappaleita yhdisteltiin osin lähtötekstistä poikkeavalla tavalla. Kohdeteksteihin otettujen tekstijaksojen laajuus vaihteli paljon: osa koehenkilöistä käytti uudelleen lähes kaiken, osa vain alakohtien otsikot. Selvästi kävi ilmi, että mikäli jotkin lähtötekstin jaksot arvioitiin sisällöltään ja muotoilultaan käyviksi, niitä mielellään hyödynnettiin sellaiseenaan. Koehenkilö 3 tiivistä asian seuraavasti: ”*Enpä teekään pyörää vaan käytän hyväksi tätä tekstiä.*” Toimitustyö on kokonaisuudessaan niin työlästä, että lähtötekstiä tulee varmasti kiireisissä työtilanteissa laajastikin lainattua. Hyvin laadittu lähtöteksti keventää jatkokäsittelijän työtaakkaa ja säästää aikaa.

Neljä koehenkilöistä (koehenkilöt 2, 7, 9, 10) nosti kohdat 15 ja 14 eli kaupunginhallituksen päätöksen alkuun. Varsinainen päätös ”Päätösehdotus hyväksyttiin” on kohdassa 15, mutta se vaatii täydennyksekseen päätösehdotuksen kohdasta 14. Koehenkilön 1 aloitus tulee lähelle samaa, mutta hänen tekstissään ei puhuta ”päätöksestä” vaan todetaan lähes synonyymista ilmausta käyttäen ”Tampereen kaupunki on linjannut”. Puolet koehenkilöistä siis tulkitsi, että pöytäkirjatekstin ydinsisältö on ilmaistu päätösehdotuksessa ja päätöksessä. Ääneenajattelussa tulkinnasta kertoo kommentti: ”– – mikä on niinku pihvi tässä hommassa? Hmm, eli mikä se päätös olikaan?” (Koehenkilö 10). Tämä menettely- ja lukutapa tukee sitä eräissä kunnissa aloitettua pöytäkirjan kehittämissuuntaa, jonka mukaan päätösehdotukset ja päätökset sijoitetaan tekstin alkuun perinteisestä paikastaan tekstin lopusta (ks. luku 2.5). Päätösehdotus yleensä kiteyttää ytimen ja toimii avaimena selostusosan tulkitsemisessä: se vastaa kysymykseen, mihin tähdätään ja mitä perustellaan.

Kaksi koehenkilöistä on poiminut tekstinsä alun sisällöt lähtötekstin palvelumallisuuden tavoitteista kertovasta jaksosta 7: ”Palvelumallisuuden tavoitteena on vastata asukkaiden palvelutarpeisiin laadukkailla ja vaikuttavilla palveluilla ja tehokkaalla palveluverkolla ottaen huomioon taloudelliset reunaehdot. Tavoitteena on, että palveluja ja palveluverkkoa kehittämällä lisätään tehokkuutta ja hillitään käyttökustannusten kasvua väestömäärän ja palvelutarpeiden kasvaessa.” Koehenkilö 4 on muotoillut tämän pohjalta otsikon ja avausvirkkeen:

Tilat iltakäyttöön ja palvelut sähköiseksi – Tampere karsii kulujaan palveluja tehostamalla

Tampereen kaupungilla on aloitettu kehittämistyö, jonka tavoitteena on hillitä kustannusten nousua resursseja paremmin kohdentamalla ja kehittämällä sähköisiä palveluja. (Koehenkilö 4)

Myös koehenkilö 6 on käyttänyt samaa jaksoa avausvirkkeensä aineistona.

Tampere vastaa lähivuosina asukkaidensa palvelutarpeisiin laadukkailla ja vaikuttavilla palveluilla ja tehokkaalla palveluverkolla. (Koehenkilö 6)

Samasta lähtötekstin jaksosta koehenkilöt ovat kuitenkin valinneet eri painotukset. Koehenkilö 4 on poiminut jaksosta 7 kustannusten hillitsemisen näkökulman ja koehenkilö 6 palvelutarpeisiin vastaamisen. Koehenkilö 6 siteeraa 7. jakson ensimmäistä virkettä lähes samanasaisesti, mutta pudottaa pois virkkeen loppuosan ”ottaen huomioon taloudelliset reunaehdot”. Molemmat koehenkilöt ilmaisevat ääneenajattelussa poimivansa alkuun pääasian, mutta heidän tulkintansa siitä ovat osin yhtenevät, osin hieman eroavat.

Haluaisin heti tähän kärkeen jotain konkretiaa. Mitä tää kaupunkilaisen näkökulmasta tarkoittaa? (Koehenkilö 4)

Mä yritän löytää täältä sen tärkeimmän jutun ja lähden siitä. (Koehenkilö 6)

Pääasiaksi käytännössä koehenkilöt nostivat tekstin alkuun sen seikan, jota pitivät sisällön tai kuntalaisten kannalta tärkeimpänä. Kirjoittaja siis valitsee ”pääasian” sisällön moninaisuudesta. Niin kuin tavoitteeseen liittyvät esimerkit osoittavat, valinta tuo usein näkökulman mukanaan. Kun tiedetään, että julkisen alan tiedotteet ovat siirtyneet markkinointitekstien suuntaan (Kankaanpää 2006: 196, 200–201), voi riskinä tietysti olla myös markkinoinnin positiivisuusviestien valtavirtaistuminen – kielteiseltä kuulostavat seikat pudotetaan automaattisesti pois ainakin näkökulman avaa- vista otsikoista. Luvussa 7 käsitellään tarkemmin, mitkä lähtötekstin sisällöt tahtovat säilyä ja mitkä pudota pois jatkoteksteistä.

Pääasian valinta on tulkinnanvaraista mutta ei selvästikään sattumanvaraista. Puolet koehenkilöistä esimerkiksi päätyi siihen, että lähtötekstin pääasia on päätös. Ammattiviestijöiden valinnat sekä sisällön että esittämisjärjestyksen suhteen osoittautuvat ylipäättään hyvin samansuuntaisiksi.

6.4 Tunnuslukuja: virkkeet ja lauseet

Pienen aineiston lukuja ei voi yleistää. Kun lukuja sen sijaan verrataan isoista aineistoista saatuihin tuloksiin, selviää, edustavatko tekstit tyypillisesti omaa lajiaan tunnuslukujen perusteella. Numerotiedot myös kertovat, mitä kielenpiirteitä on syytä tarkastella lähemmin. Tarkastelen ensiksi kohdetekstien virke- ja lausepituuksia sekä päälauseiden osuutta. Vertaan lukuja lähtötekstiin ja aiempiin eri tekstilajeista saatuihin vastaaviin tuloksiin. Toiseksi selvitän kohdetekstien sanaluokkien osuudet ja vertaan niitä lähtötekstin sekä aiempien tutkimusten vastaaviin lukuihin.

Lähtötekstin ja kohdetekstien virkepituudet ja lausemäärät käyvät ilmi taulukosta 17. Kohdetekstien yksilölliset erot ovat suuria: lyhyin virkepituuden keskiarvo on 9,6 ja pisin 15,4 (keskihajonta 1,73), lyhyin lausepituuden keskiarvo 7,3 ja pisin 9,8 (keskihajonta 0,76). Vaihtelu on odotuksenmukaista, sillä verkkokirjoittamisen ja virkakielen ohjeissa ei erityisesti kehoteta suosimaan lyhyitä virkkeitä ja lauseita, vaan niissä painotetaan sen sijaan virkkeiden ja lauseiden selkeää rakennetta; vain selko-ohjeissa suositellaan myös lyhyttä (ks. luvut 2.4 ja 3.4). Toisaalta luettavuustutkimuksissa on suositeltu jos ei suoraan lyhyitä virkkeitä niin ainakin kohtuullisen mittaisia. Esimerkiksi Wiio toteaa, että teksti on sitä vaikeampaa ymmärtää, mitä

enemmän siihen kuuluu yli 18-sanaisia virkkeitä. (Wii 1973: 181–182). Yleiseksi ohjeeksi lienee kiteytynyt, että virkkeiden ja lauseiden tulisi olla vaihtelevan mittaisia: ei vain lyhyitä päälauseita, mutta ei myöskään monen lauseen polveilevia koosteita.

Kohdeteksteissä myös päälauseiden osuus lauseista vaihtelee paljon koehenkilöittäin: 63 prosentista 84,6 prosenttiin. Mikään käsitellyistä laskennallisista piirteistä ei osoittaudu sellaiseksi, jota kaikki koehenkilöt olisivat toteuttaneet keskenään samalla tavalla yhtenäisesti tekstin muokkaamisessa. Nämä piirteet eivät myöskään ole sellaisia, joihin suositukset ottaisivat suoranaisesti kantaa lukuun ottamatta edellä mainittua selko-ohjeen mainintaa virke- ja lausepituudesta. Ehkä yksiselitteisen suosituksen puuttuminen vaikuttaa myös siihen, että mitään selvää periaatetta ei ääneenajattelussa mainittu tai muokkauksessa toteutettu. Ääneenajattelussa ei ylipäätään kommentoitu virke- ja lauserakennetta kuin satunnaisesti, mikä johtunee myös siitä, että lähtöteksti ei ollut poikkeuksellisen pitkävirkkeistä tai päälausevaltaista.

	Sanoja/virke	Sanoja/lause	Lauseita/virke	Päälauseita/lause
Koehenkilö 1	12,9	8,4	1,5	72,0 %
Koehenkilö 2	12,2	8,3	1,5	79,4 %
Koehenkilö 3	13,6	7,9	1,7	79,2 %
Koehenkilö 4	12,1	9,8	1,2	84,6 %
Koehenkilö 5	10,4	7,3	1,4	78,8 %
Koehenkilö 6	11,7	8,8	1,3	80,0 %
Koehenkilö 7	13,8	8,1	1,7	68,0 %
Koehenkilö 8	9,6	7,4	1,3	83,3 %
Koehenkilö 9	13,9	8,7	1,6	63,0 %
Koehenkilö 10	15,4	7,7	2,0	63,0 %
Keskiarvo	12,5	8,2	1,6	75,1 %
Keskihajonta	1,73	0,76	0,23	8,05 %
Lähtöteksti	12,7	7,8	1,6	64,7 %

Taulukko 17. Koehenkilöiden verkkotekstien ja lähtötekstin keskimääräiset virke- ja lausepituudet sekä lausemäärät.

Virkkeiden keskimääräinen sanamäärä on koehenkilöiden laatimissa verkkoteksteissä säilynyt kutakuinkin samana kuin lähtötekstissä. Eniten huomiota kiinnittää se, että kohdeteksteissä päälauseiden osuus on lisääntynyt kymmenisen prosenttiyksikköä. Tämä on jossain mielessä odotusten vastaista, koska sivulauseiden karttamiseen ei

ohjeisteta (ks. luvut 2.4 ja 3.4) eivätkä sivulauseet aiempien tutkimusten mukaan heikennä luettavuutta. Luettavuutta saatetaan kyllä kehottaa helpottamaan virkkeitä lyhentämällä (esim. luvussa 2.4 mainitut selkoistusohjeet), mikä toissijaisesti voi johtaa sivulauseiden karsintaan, mutta aiempien tutkimusten mukaan sivulauseet eivät sinänsä tee tekstiä vaikeaksi. Sivulauseita poistettaessa niiden sisältö sen sijaan tahtoo siirtyä päälauseeseen määritteiksi (esim. Hiidenmaa 2000b: 43, Arajuuri 1980: 137–140, Platzack 1974: 113–115), jolloin lauseiden sanamäärä lisääntyy, pääjäsenet joutuvat etäälle toisistaan ja lyhytkestoinen muisti kuormittuu. Tämän tutkimuksen kohdeteksteissäkin lauseiden sanamäärät ovat hienoisesti kasvaneet: keskimäärin 7,8:sta 8,2:aan. Tämä keskimääräinen muutos on niin pieni, että sillä tuskin on vaikutusta tekstien luettavuuteen. Kuitenkin kohdetekstejä yksittäin tarkasteltuna ilmiöllä saattaa olla vaikutusta, sillä suurimmillaan yhden kohdetekstin keskimääräinen lausepituus kasvoi kahdella sanalla 9,8:aan tai yhdellä sanalla 8,8:aan.

Päälauseiden lisääntyminen saattaa liittyä nimenomaan editointiprosessiin ja tekstin yleiseen lyhentämiseen. Mikäli teksti on rakennettu niin, että pääasia on päälauseessa ja sivuasiasia sivulauseessa, tiivistäjän on helppo leikata melko mekaanisesti pois juuri sivulauseet. Toisaalta jäljelle jääviä päälauseita taas on ilman pois jätettyjä sivulauseita vaikea kytkeä luontevasti toisiinsa, ja syy-yhteyksiä selittävien sivulauseiden lisääminen vaatisi uutta sisältöä ja näin myös aikaa vieviä yhteydenottoja suunnitteluun.

Sivulauseita tarkemmin tarkasteltaessa osoittautuu, että lähtötekstin sivulauseista 13 on relatiivilauseita, mutta kohdeteksteissä relatiivilauseita esiintyi vain nollasta kuuteen. Relatiivilauseet voidaan usein melko mekaanisesti korvata upottamalla niiden sisältö päälauseeseen nominien määritteiksi, mikä on omiaan tiivistämään tekstiä. Useimmiten kohdeteksteissä on lähtötekstin relatiivisen sivulauseen sisältö kuitenkin kokonaan karsittu, varsinkin jos sen merkityssisältö on vähäinen. Tarkastellaan seuraavaa lähtötekstin virkettä:

”Tärkeää on ottaa alueen asukkaat mukaan kehittämään palvelukeskittymiä ja aluekeskusten identiteettiä, joka voi eri alueilla poiketa toisistaan.” (Lähtöteksti)

Tässä lähtötekstin virkkeessä relatiivilauseen sisältö on se, että ”aluekeskusten identiteetti voi eri alueilla poiketa toisistaan”. Tämä sisältö seuraa loogisesti jo päälauseen sisällöstä. Kohdeteksteissään koehenkilöt 2 ja 3 ovatkin vain jättäneet pois relatiivilauseen esittämättä sen merkityssisältöä muilla tavoin.

Alueen asukkaat halutaan ottaa mukaan kehittämään palvelukeskittymiä ja luomaan aluekeskusten identiteettiä. (Koehenkilö 2)

Asukkaat otetaan työn aikana mukaan pohtimaan asuinalueensa palveluja sekä harrastus- ja vapaa-ajan toimintaa. (Koehenkilö 3)

Koehenkilö 2 on kuitenkin muokannut lähtötekstiä niin, että aluekeskusten identiteettiä onkin nyt luoda- eikä kehittää-verbin objekti toisin kuin lähtötekstissä. Tällä verbinvaihdoksella koehenkilö vahvistaa sitä relatiivilauseeseen sisältyvää merkitystä, että aluekeskuksen identiteetistä tulee alueen asukkaiden mukainen ja eri alueilla erilainen.

Samana verran kuin relatiivilauseita eli 13 lähtötekstissä on että-konjunktiolauseita. Niistä viisi sisältyy kohdeteksteistä pois jätettyyn aiempia asiakirjoja referoivaan jaksoon 4: ”Kaupunkistrategiassa todetaan, että – –. Lisäksi todetaan, että – –.” Kolme että-lauseista puolestaan sisältyy päätöksen luettelamuotoiluun: ”Kaupunginhallitus päättää, että – –, että – –, että – –.” Jakso 4 on useimmissa kohdeteksteissä jätetty pois kokonaan, eikä päätöksen rinnasteisia että-lauseita luettelamuotoiluineen myöskään ole siirretty kohdeteksteihin. Että-lauseiden määrä onkin vähentynyt vielä relatiivilauseita enemmän: kolmessa kohdetekstissä ei ole niitä yhtään, kolmessa että-lauseita on 1, kahdessa 2, yhdessä 3 ja yhdessä 5. Yksityiskohtana voi mainita, että yleisimmin eli viiteen kohdetekstiin on sellaisenaan siirtynyt rakenne ”Tavoitteena on, että – –” ja vielä kuudenteen tekstiin muodossa ”Tavoite on, että – –”. Yksi syy ilmauksen siirtymiseen on varmasti se, että sanan ”tavoite” esiintyy lähtötekstissä 7 kertaa, joista 4 tapauksessa juuri ilmauksessa ”Tavoitteena on, että – –.” Toisaalta ilmaus on keskeinen suunnittelukielessä, ja sen merkityksen välittäminen toisin sanoin ei ole helppoa.

Kiinnostava seikka on myös se, että lähtötekstissä ei ole kuin yksi kausaaliseksi tulkittava sivulause. Esityslistan käsiteltävän asian selostus tulkitaan yleensä päätösten ”perusteluiksi”, joten tekstin voisi sen perusteella odottaa sisältävän enemmän kausaalisia lauseita. Lähtötekstin ainoa kausaalisuhdetta ilmaiseva konjunktio on ”sillä”, joka sijoittuu rinnastus- ja adverbialikonjunktioiden välimaastoon (VISK § 1121). Tätä konjunktiota on lähtötekstissä käytetty seuraavassa virkkeessä:

”Sähköiset palvelut ovat jatkossa yhä olennaisempi osa palveluverkkoa, sillä ne tarjoavat ajasta, paikasta ja välineestä riippumattoman asioinnin.” (Lähtöteksti)

Lähtötekstin lauseiden kielipilliset suhteet eivät siis useimmissa tapauksissa ilmaise syy-seuraussuhteita. Teksti ei tässä mielessä argumentoi vaan pikemminkin erittelee

ja kuvailee. Lauseiden semanttisia suhteita voidaan tietysti ilmaista myös muilla keinoin kuin konjunktiolla (VISK § 1121), mistä käy esimerkiksi seuraava koehenkilön muokkaus edellä olevasta lähtötekstin virkkeestä:

Tampere tulee jatkossa panostamaan yhä enemmän sähköisiin palveluihin. Näin yhä useampi palvelu olisi kuntalaisten käytössä ajasta ja paikasta riippumatta. (Koehenkilön 6 teksti)

Edellä olevassa esimerkissä virke on jaettu kahtia. Konjunktio ”sillä” on korvattu konnektiivilla ”näin”, joka on tässä merkitykseltään samoin kausaalinen.

(Sama koehenkilö kertoo ääneenajattelussaan myös edellisen esimerkin toisen muokkauksen syyn: *Välineestä riippumaton asiointi... Tässä puhutaan sähköisistä palveluista... välineestä riippumaton. Tätäkään en nyt ymmärrä... kyllähän nyt se on välineestä riippuvainen tuo sähköinen palvelu. Jätän pois.* Lähtötekstissä on sähköisiä palveluita luonnehdittu ”välineestä riippumattomiksi”, mikä ei pidä paikkaansa. Kuvaavaa toimitustyön luonteelle on, että vain yksi koehenkilöistä huomasi tämän ristiriidan. Luontevalta kuulostavat ilmaukset siirtyvät helposti sellaisenaan tekstiketjussa eteenpäin.)

Jos vertaa tämän pienen aineiston lähtö- ja kohdetekstien virkepituuksia sekä lausemääriä aiemmista laajemmista aineistoista mitattuihin lukuihin, sekä lähtötekstin että kohdetekstien keskimääräinen virkepituus (lähtöteksti 12,7 sanaa, kohdetekstien keskimäärin 12,5 sanaa) on melkein sama kuin hallinnon yleiskirjeiden (12,7), mutta lyhyempi kuin virastojen pöytäkirjojen ja esityslistojen (13,9), pitempi kuin sanomalehtijuttujen (11,2 ja 11,4) ja hallinnon lehdistötiedotteiden (10,9 ja 10,7). Lauseiden määrä (lähtötekstissä 1,6, kohdeteksteissä keskimäärin 1,5) virkkeessä on kohdeteksteissä lähinnä hallinnon yleiskirjeiden tasoa (1,4) ja lähtötekstissä jonkin verran alhaisempi kuin esityslistoissa sekä pöytäkirjoissa (1,7). Lausepituudeltaan sekä lähtöteksti (7,8 sanaa) että kohdetekstit (8,2 sanaa) näyttävät olevan esityslistojen ja pöytäkirjojen sekä uudempien hallinnon lehdistötiedotteiden kaltaisia.

Aineisto	Sanamäärä/lause	Sanamäärä/virke	Lauseita/virke
Rakennusviraston lehdistötiedotteet 1979–1980	8,7	10,9	1,2
Rakennusviraston lehdistötiedotteet 1998–1999	8,1	10,7	1,3
Sanomalehdet	7,1	11,2	1,6*
Sanomalehtiutiset	6,7	11,4	1,7*
Virastojen esityslistat ja pöytäkirjat	8–9	13,9	1,7
Hallinnon yleiskirjeet 2002	9,2	12,7	1,4
Neutraali asiaproosa	6,6	13,3	1,8

Taulukko 18. Virke- ja lausepituudet sekä lauseiden määrä virkkeessä eri tekstilajeissa (hieman editoituina Kankaanpää 2006: 161 ja siinä mainitut lähteet^{*)}).

Virkepituus on tämän tutkimuksen lähtötekstissä ja kohdeteksteissä lyhyempi kuin aiempien tutkimusten esityslistoissa ja pöytäkirjoissa, mutta kuitenkin molemmissa pitempi kuin tiedotteissa. Lausepituudeltaan sekä lähtöteksti että kohdetekstit näyttävät olevan esityslistojen ja pöytäkirjojen sekä uudempien lehdistötiedotteiden kaltaisia; lähtötekstin lausepituus on jopa aiempien tutkimusten esityslistojen ja pöytäkirjojen lausepituutta lyhyempi. Aineistossani sekä lähtötekstin että kohdetekstien lauseiden määrä virkkeissä on pienempi kuin aiempien tutkimusten esityslistoissa ja pöytäkirjoissa mutta isompi kuin tiedotteissa. Ero johtunee siitä, että tässä tutkimuksessa kohdetekstien lähtötekstinä on selkeästi esityslistaan pohjautuva pöytäkirja toisin kuin aiemman tutkimuksen lehdistötiedotteissa. Lähtötekstin kielenpiirteet näyttäisivät siirtyvän kohdeteksteihin asteittain kevennettyinä. Pöytäkirjatekstiä muokataan vaihe vaiheelta lähemmäs kohti tiedotteen tekstilajin piirteitä pienten siirtymien kautta. Kun tekstiketjussa kohdetekstin etäisyys lähtötekstiin kasvaa, myös sen tekstilajipiirteiden ja kielirekisterin vaikutus vähenee.

* Nämä luvut on laskettu muiden sarakkeiden perusteella.

** Lähteen taulukon luvut eivät täsmää kaikilta osin.

6.5 Sanaluokkajakaumat

Lähtö- ja kohdetekstien sanaluokkajakaumat käyvät ilmi taulukosta 19. Mitään selkeän yhtenäistä poikkeuksetonta linjaa ei kohdetekstien sanaluokkajakaumassakaan ole. Substantiivien (48,9 % > 47,7 %), adjektiivien (11,3 % > 9,7 %) ja konjunktioiden (10,5 % > 8,9 %) määrä on keskimäärin vähentynyt. Pronomineja on kohdeteksteissä keskimäärin lähtötekstiä enemmän (2,7 % > 4,0 %), samoin numeraaleja (1,7 % > 3,1 %), adverbeja (5,6 % > 6,5 %) ja adpositioita (1,0 % > 1,8 %). Substantiivien väheneminen (1,2 prosenttiyksikköä) tai verbien lisääntyminen (0,9 prosenttiyksikköä) on kuitenkin odotettua maltillisempaa, sillä nämä muutokset liitetään usein läheisesti juuri luettavuuden parantamiseen. Mitä abstraktimpaa teksti on, sitä enemmän siinä suositaan substantiiveja ja nominaalistsuksia finiittimuotoisten verbien kustannuksella (verbien määrissä ovat mukana sekä finiitti- että nominaalimuodot); substantiivien ja verbien suhteelliset osuudet ovat sanomalehtitekstissä 45 % ja 21,6 %, kaunokirjallisuudessa 29,4 % ja 28,5 % (Heikkinen ym. 2001, ns. substantiivitaudista myös Itkonen 2002: 91–92).

	Substantiivit	Verbit	Adjektiivit	Konjunktiot	Pronominit	Adverbit	Numeeraalit	Adpositiot
Kh1	50,4	17,7	5,7	7,1	6,4	8,5	2,1	2,1
Kh2	52,2	16,7	6,8	9,2	4,4	7,5	2,0	1,0
Kh3	47,9	16,3	10,5	12,1	2,1	5,8	2,6	2,6
Kh4	48,0	22,8	9,4	7,1	2,8	6,7	1,9	1,2
Kh5	43,7	21,6	11,4	7,2	4,8	4,8	5,9	0,6
Kh6	46,8	22,2	9,9	7,0	4,7	6,4	1,2	1,8
Kh7	46,7	16,4	11,4	9,1	3,8	6,0	4,7	1,9
Kh8	47,7	14,1	9,1	10,0	5,0	9,1	1,8	3,2
Kh 9	48,2	15,7	11,5	9,3	2,2	7,2	2,9	2,9
Kh10	45,4	17,9	11,4	11,4	4,1	3,3	5,7	0,8
Keskiarvo	47,7	18,2	9,7	9,0	4,0	6,5	3,1	1,8
Keskihajonta	2,38	2,99	2,04	1,85	1,35	1,70	1,71	0,90
Lähtöteksti	48,9	17,3	11,3	10,5	2,7	5,6	1,7	1,0

Taulukko 19. Lähtötekstin ja kohdetekstien sanaluokkajakauma (%).

Substantiivien ja verbien suhteellista osuutta voi verrata aiempiin tutkimustuloksiin, mutta muiden sanaluokkien absoluuttiset määrät ovat aineistossani niin pieniä, että niiden pohjalta ei juuri vertailuja kannata tehdä. Kohdeteksteissä substantiivien osuus

on melko tarkalleen sama (47,7 %) kuin Helsingin rakennusviraston lehdistötiedotteissa (47,1–47,8 %). Lähtötekstissä substantiiveja on hieman enemmän (48,9 %) niin kuin aiempienkin tutkimusten esityslistoissa ja pöytäkirjoissa (50 %). Verbien osuus tämän tutkimuksen kohdeteksteissä on hienoisesti pienempi (18,2 %) kuin aiempien tutkimusten lehdistötiedotteissa (18,5–19,2 %), mutta suurempi kuin niiden pöytäkirjoissa ja esityslistoissa (16 %). (Ks. taulukko 9 luku 4.4, Kankaanpää 2006: 163.)

Verbien osuus on siis kohdeteksteissä jonkin verran suurempi kuin lähtötekstissä: lähtötekstissä verbejä on 17,3 prosenttia, kohdeteksteissä keskiarvo on 18,2 prosenttia. Tässäkään suhteessa koehenkilöt eivät kuitenkaan toimineet yhdenmukaisesti, vaan puolet lisäsi tekstissään verbien suhteellista osuutta ja puolet vähensi sitä. Samoin substantiivien määrä lisääntyi kahdella koehenkilöistä, kun taas kahdeksalla koehenkilöllä niiden osuus väheni ja substantiivien keskiarvo 47,7 prosenttia oli pienempi kuin lähtötekstin 48,9 prosenttia. Koehenkilöt eivät myöskään ääneenajattelussa käsitelleet verbien ja substantiivien määrän suhdetta, eikä sitä mainita muissa suosituksissa kuin virkakielen ohjeessa (ks. luku 2.4). Ohjeena sanaluokkien suhteellinen osuus saattaa olla työviestijöille liian ”kielitieteellinen” ja tähän tapaan määrittelyinä vaikeasti huomioon otettava.

Ääneenajattelussa osa koehenkilöistä kommentoi lähtötekstin passiivin käyttöä (ks. luku 5.3.1). Myös selko-ohjeissa kiinnitetään huomiota passiiviin ja suoraviivaisesti suositellaan välttämään sen käyttöä. Passiivin liikakäytöstä on myös varoiteltu monissa kielioppaissa. Lähtötekstin 103 finiittiverbeistä oli passiivimuotoisia 43,7 prosenttia, kohdeteksteissä passiivien osuus finiittiverbeistä oli 36,4 prosenttia. Tässäkään koehenkilöt eivät kuitenkaan toimineet yhdenmukaisesti, vaan yksilöllinen vaihtelu on suurta. Koehenkilöistä toiset käyttävät tuskin ollenkaan passiivimuotoja: vähimmin käyttäneellä niitä on vain 10 prosenttia finiittiverbeistä, kun taas eniten käyttäneellä on passiivimuotoja runsaasti enemmän kuin lähtötekstissä eli 51,5 prosenttia. Yksityiskohtana voi vielä mainita sen, että vähiten passiivimuotoja käyttänyt koehenkilö kommentoi myös ääneenajattelussaan nimenomaan karttavansa passiivia.

On kiintoisaa myös katsoa, ovatko verbit pysyneet samana kuin lähtötekstissä vai onko niiden kirjo lisääntynyt. Lähtötekstin kaikkien verbien lista antaa lisäksi viitteellistä kuvaa siitä, millä abstraktisuuden tasolla tekstin aihetta eli palveluverkkoa käsitellään. Allekkain ovat yleisimmät verbit ja niiden perässä esiintymiskerrat. Peräkkäin omana kappaleenaan ovat kerran esiintyneet verbit aakkosjärjestyksessä.

- 1) olla 31
- 2) ottaa 6
- 3) voida 6
- 4) kehittää 5
- 5) pitää 5
- 6) hyväksyä 4
- 7) todeta 4
- 8) saada 4
- 9) sijaita 4
- 10) tarjota 3
- 11) tarvita 3
- 12) tukea 3
- 13) edellyttää 2
- 14) helpottaa 2
- 15) hillitä 2
- 16) käynnistyä 2
- 17) luoda 2
- 18) muodostaa 2
- 19) tehdä 2
- 20) tunnistaa 2
- 21) valmistua 2

edesauttaa, ehkäistä, ei, jakaa, johtaa, kasvaa, keskittää, kiinnittää, korostaa, kulkea, kysyä, kytkeä, käsitellä, lisätä, lisääntyä, liittyä, luokitella, luopua, lähteä, mahdollistaa, mennä, merkitä, miettiä, moninaistua, muodostua, muuttua, määritellä, määrittää, nimetä, nostaa, poiketa, pyrkiä, päättää, päätyä, ratkaista, siirtyä, tarkoittaa, tehostaa, tilata, toteuttaa, tuoda, työstää, ulottua, vaatia, vastata, vuokrata

Suomen kielen sataan yleisimpään sanaan kuuluvat lähtötekstin usein käytettyjen verbien luettelosta *olla*, *voida*, *saada*, *pitää*, *tehdä*, *ottaa*. Useammin kuin kerran käytetyistä verbeistä vain *hillitä*, *valmistautua*, *käynnistyä*, *helpottaa*, *tunnistaa* eivät kuulu suomen kielen tuhannen yleisimmän sanan joukkoon (Saukkonen ym. 1979). Koko

lähtötekstin verbivalikoima koostuu kuitenkin pääasiassa varsin tavallisista yleiskielen verbeistä. Valikoima on yleisilmeeltään melko abstrakti, eikä siihen juuri sisälly konkreettiseen toimintaan liittyviä verbejä tai niitä on käytetty abstraktissa merkityksessä.

Kun verrataan lähtötekstin verbiluetteloa kohdetekstien verbeihin, käy ilmi, että koehenkilöt ovat suosineet lähtötekstin verbivalintoja. Lähtötekstistä poikkeavia finiittiverbejä on käytetty seuraavasti:

kh1	2
kh2	4
kh3	10
kh4	2
kh5	11
kh6	9
kh7	4
kh8	9
kh9	3
kh10	4

Kohdeteksteissä esiintyvät seuraavat finiittiverbit, joita ei ole lähtötekstissä:

alkaa, asioida, asua, auttaa, avata, esitellä, hahmotella, haluta, hoitaa, hyödyntää, jaotella, jatkaa, joutua, järjestää, karsia, kasvaa, kohdentaa, koostua, kutsua, laajentaa, laatia, linjata, lisätä, omistaa, parantaa, perustua, pohtia, päästä, rakentua, riippua, saattaa, saavuttaa, satsata, selvittää, sijoittaa, sijoittua, sopia, sujua, suunnitella, syventää, säilyttää, säilyä, tarkastella, tavoitella, tiedottaa, toimia, toivoa, tulla, tuottaa, uudistaa, vaihtua, vaikuttaa, valita, yhdistää

Koehenkilöt suosivat samoja verbejä kuin lähtötekstissä on. Vähimmillään muita kuin lähtötekstissä käytettyjä verbejä on kohdeteksteissä vain 4 prosenttia (koehenkilö 4), enimmillään 33 prosenttia (koehenkilö 3).

Substantiiveja tarkasteltaessa näkyy sama suuntaus: lähtötekstin ja kohdetekstien yleisimmät substantiivit ovat pääosin samoja. Kymmenen yleisimmän substantiivin listassa kuusi on täysin samaa, seitsemäs osittain (palvelumallityö ~ palvelumalli).

Lähtötekstin yleisimmät substantiivit ovat seuraavat:

palvelu	35 esiintymää
palveluverkko	16
palvelukeskittymä	9
tila	9
palvelumallityö	8
asukas	7
tavoite	7
alue	6
Tampere	6
toimija	6

Kohdetekstien yleisimmät substantiivit olivat

palvelu	109 esiintymää
Tampere	37
palveluverkko	27
asukas	26
kaupunki	22
palvelumalli	18
tulevaisuus	18
vuosi	18
tila	17
tavoite	15

Kiinnostavaa on, että vaikka koehenkilöt tekevät tekstiin isoja muutoksia ja pikeminkin kirjoittavat uuden tekstin kuin muokkaavat vanhaa, lähtötekstin sanasto näyttää muodostavan liikkumavaran ja sen rekisterin, josta ilmaukset valitaan. Paikkaan, aikaan ja ihmisiin (Tampere, asukas, kaupunki, vuosi) liittyvien ilmaisujen suhteellinen yleisyys näyttäisi hienoisesti lisääntyneen, mikä viittaa tekstin konkretisoitumiseen. Muutokset ylipäätään kuitenkin liittyvät enemmän poistoihin ja uudelleen järjestämiseen kuin lisäyksiin tai sananvalintaan. Varovaisesti tätä voisi tulkita samaan tapaan kuin virke- ja lausepituuden kohdalla: lähtötekstiä muokataan pienin muutoksin kohti tiedotteen tekstilajia kuitenkin niin, että pöytäkirjan kielenpiirteet toistuvat tunnistettavasti uudessa tekstissä.

7 LÄHTÖTEKSTIN KÄYTTÖ JA MUOKKAUS

Tutkimukseni kohdistuu tekstin käytettävyyteen, josta pyrin saamaan tietoa analysoimalla tekstien muokkaamisen prosessia ja viestinnän ammattilaisten tekstiin tekemiä muutoksia. Tutkimuskysymyksen 2 olen muotoillut luvussa 4.2 seuraavasti: Minkälaisia ovat kokoneiden julkishallinnon tiedottajien valinnat, kun he toimittavat kokousasiakirjan verkkotekstiksi? Luvusta 6 ilmenee, että kohdetekstit lyhenivät varsin selvästi ja erkanivat esittämisjärjestykseltään lähtötekstistä. Tällä perusteella koehenkilöiden toimitustyötä voi nimittää pikemminkin uudelleenkirjoittamiseksi kuin vain tekstin muokkaamiseksi (vrt. Kulkki-Nieminen 2010: 64). Lähtötekstin pohjalta kirjoitettuja verkkotekstejä ja sosiaalisen median päivityksiä voidaan pitää uusina teksteinä, jotka kuuluvat lähtötekstin kanssa samaan tekstiketjuun.

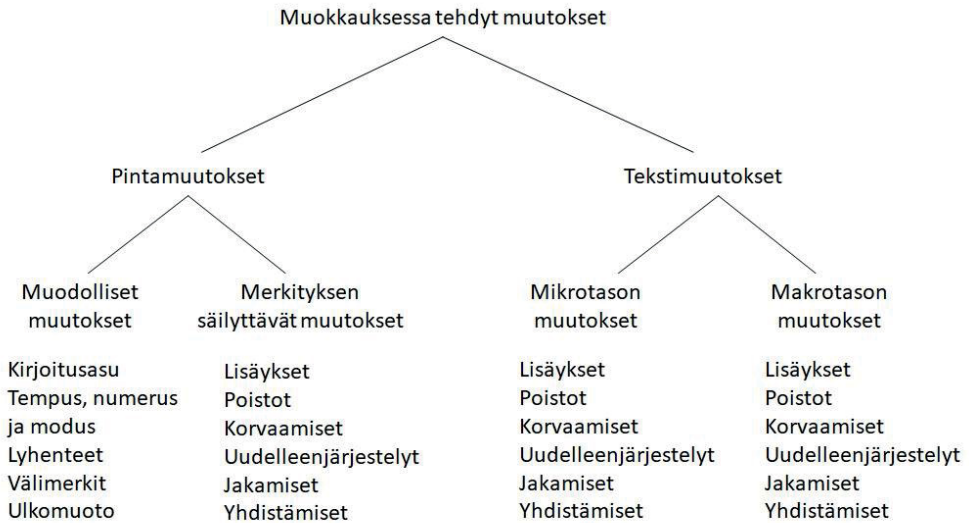
Kuitenkin esimerkiksi Koskela on todennut tutkiessaan valtionhallinnon tekstilajiketjuja ja niiden intertekstuaalisuutta, että institutionaalisissa tekstiketjuissa helposti toistuvat samat ilmaukset ja muotoilut. Käsittely- ja päätösteksteistä tiedotteisiin siirtyäessä alkuperäisten tekstien muotoilut näyttävät säilyvän lähes sellaisinaan. Koskelan mukaan tiedotteet edustavat samaa hallinnon diskurssia kuin niiden lähtötekstit. Julkishallinnossa tekstilajien ketjut rakentuvat tiettyjen sääntöjen mukaan ja siirtyminen tekstistä toiseen tapahtuu vakiintuneen suullisen ja kirjallisen esityksen vuoropuheluna. Tiedote on yleensä hallinnossa ollut tekstilajiketjun päätepiste. (Koskela 2008: 120–123.) Nykyisin tekstiketju jatkuu usein sosiaalisen median päivityksiin, mikä oletettavasti saattaa lisätä vaihtelua.

Tässä luvussa jäljitän lähinnä sisällöllis-lingvivistisin keinoin, millaisia ovat intertekstuaaliset siirtymät lähtötekstistä kohdeteksteihin. Tarkoituksena on selvittää, mitkä sisällönosat otetaan mukaan kohdeteksteihin ja mitä pudotetaan pois. Kiinnostavaa on myös tarkastella, mitkä sisällönosat siirtyvät sanatarkasti, mitkä muokattuina ja mitkä parafraseina. Pohdin myös, mitkä lähtötekstin seikat vaikuttavat säilymiseen tai poisjättöön. Ratkaiseeko sisältö, käytettävyys vai kielellinen muotoilu? Säilyttämisen ja poistojen taustatekijöistä lienee mahdollista tunnistaa joitain yhteisiä nimittäjiä.

Kiinnostukseni kohdistuu ensisijaisesti lähtötekstin loppuosaan, jota kohdeteksteissä on useimmin hyödynnetty. Vertaan siis intertekstuaalisia siirtymiä lähtötekstin palvelumallin viidestä numeroidusta lähtökohdasta kohdeteksteihin (luvun 6.2 luetelon kohdat 10–14), koska tämä lähtötekstin osuus oli jossain muodossa mukana kaikissa kohdeteksteissä. Lähtötekstin alkuosan (ks. luku 6.2, lähtötekstin jaksot 1–9) muokkaus on pääosin niiden laajojen jaksojen poistoa, jotka kertovat asian aiemmista käsittelyvaiheista ja niihin liittyvistä asiakirjoista (ks. luku 6.2), minkä vuoksi sen vertaaminen kohdeteksteihin ei juuri tarjoa lisätietoa. Tarkastelen omissa luvuisaan 7.1–7.5 kutakin lähtötekstin viittä numeroitua tekstijaksoa, niiden siirtymistä kohdeteksteihin ja niihin tehtyjä muokkaustekoja

Vaikka tekstin muokkaaminen työvaiheena on kirjoittajille ja tutkijoille tuttu, sen tutkiminen on osoittautunut mutkikkaaksi. Näkemys muokkaamisen kompleksisuudesta on ylipäätään suhteellisen tuore, sillä aiemmin muokkaamista pidettiin lähinnä oikeinkirjoituksen tarkistamisena. Muokkaamista on lähestytty Lester Faigleyn ja Stephen Witten mukaan kahdesta näkökulmasta: on ensinnäkin tutkittu muokkaamisen vaikutuksia ja toiseksi muokkaustekojen syitä. Heidän mukaansa tarvitaan monimetodista tutkimusta, joka selvittää uudelleenkirjoittamisen mutkikasta prosessia monenlaisissa teksteissä ja tilanteissa. Tällä tavoin on mahdollista päästä käsiksi muokkaamisen ja uudelleenkirjoittamisen moniulotteiseen luonteeseen. (Faigley & Witte 1981: 400–404, 412.) Tässä tutkimuksessa olen pyrkinyt yhdistämään muokkaamisen syiden ja vaikutusten selvittämistä. Monimetodisuutta tavoittelen käyttämällä etnografistyyppistä havainnointia yhdessä lingvistisen ja sisällöllisen analyysin kanssa. Lähtötekstin muokkaustekojen analysoinnin apuna käytän Faigleyn ja Witten kuvassa 18 esitettyä muokkausluokittelua (1981: 403).

Faigley ja Witte ovat jakaneet muokkaukset kahteen ryhmään: pinta- ja tekstitason muutoksiin. Pintatason muutoksiin kuuluvat esimerkiksi pilkut, lyhenteet, oikeinkirjoitus, poistot, sanojen korvaaminen synonyymeilla ja tekstitason muutoksiin tekstin mikro- ja makrotason lisäykset, poistot, korvaukset, uudelleenjärjestelyt, yhdistämiset. Pintatason muutokset ovat tämän tulkinnan mukaan muodollisia ja merkitystä säilyttäviä, sen sijaan tekstitason lisäykset, poistot ja järjestelyt muuttavat merkitystä ja koskevat joko mikro- tai makrorakennetta. (Faigley & Witte 1981: 400–404.)



Kuva 17. Muokkausten luokittelu ja suomennokset Faigleyä ja Witteä mukaillen (1981: 403).

Sekä pinta- että tekstitasolla muutoksia on nimetty samoin (lisäys, poisto, korvaaminen jne.). Pintatason muutoksissa Faigleyn ja Witten mukaan merkitys säilyy ennallaan: kyse on esimerkiksi välimerkkien lisäämisestä tai synonyymien käytöstä. Sen sijaan tekstitason lisäykset ja poistot muuttavat merkityksiä poistamalla sisältöjä tai vaikkapa lisäämällä havainnollistavia esimerkkejä. Nykykäsityksen mukaan myös pintamuutokset vaikuttavat merkitykseen (esim. 1978: 128–129, 2004: 351–366, 397–399), enkä näin ollen tulkitse kuvan pintamuutoksia merkitystä säilyttäväksi.

Kokeneiden ja kokemattomien tekstintuottajien muokkaukset eroavat selvimmin laajuuden suhteen: ammattilainen tekee raakaversioon isompia rakenteellisia muutoksia, kun taas noviisi tyytyy lähinnä korjailemaan oikeakielisyyttä. Muokkaustavat näyttävät kuitenkin olevan kokeneillakin kirjoittajilla hyvin yksilöllisiä – toiset kirjoittavat tajunnanvirtaa ja luovat siihen järjestystä myöhemmin, toiset ikään kuin käyvät nämä vaiheet läpi mielessään ja tuottavat heti lopullisempaa tekstiä. Kokeneet kirjoittajat eivät myöskään etene tekstiä tehdessään lineaarisesti, vaan liikkuvat toistuvasti edestakaisin. (Faigley & Witte 1981: 400–401.) Oman tutkimukseni koehenkilöt toimivat juuri kokeneiden tekstintekijöiden tavoin ja tekivät isoja koko tekstiä koskevia poistoja sekä uudelleenjärjestelyjä, niin kuin luvussa 6 kävi ilmi. Muokkauksen ja huomion kohteena oli ensisijaisesti tekstin kokonaisuus, ja esimerkiksi oikeakielisyyttä koskevat muokkaukset ja huomautukset ääneenajatteluisissa olivat

marginaalisia. Toisaalta lähtötekstissäkään ei juuri ole varsinaisia kielivirheitä, jotka olisivat kiinnittäneet erityistä huomiota.

Tekstimuokkauksia ja niiden laajuutta lukiolaisten aineissa on tarkastellut Tuula Ranta väitöstutkimuksessaan *Kirjoittamisprosessi teksteinä* (2007). Muokkausten laajuus erotteli selvästi myös suomalaisia abiturienttikirjoittajia: eniten omaa tekstiään muokannut oppilas teki yli seitsemän kertaa enemmän muutoksia kuin vähiten muokannut – keskimäärin Rannan tutkimissa aineissa oli 83 muokkaamistekoa tekstiä kohti. Tekstien uudelleenkirjoittaminen näyttää hänenkin mukaansa olevan yhteydessä eksperttityteen, kun taas runsaat pikku muutokset heijastelevat pikemminkin kirjoittajan epävarmuutta. (Ranta 2007: 102.) Muokkaamisteot Ranta on luokitellut tutkimuksessaan yksinkertaistetun Faigleyn ja Witten mallin mukaisesti.

Faigleyn ja Witten luokittelua onkin vaikea soveltaa sellaisenaan. Oman aineistoni kohdeteksteihin on tehty lukuisia muutoksia. Runsaasti muokattujen tekstien suhteen luokittelun tekijätkin ovat havainneet ongelmia, samoin luokittelua ainekirjoituksiin soveltanut Ranta (Faigley 1984: 102, Ranta 2007: 100). Kokeilin aluksi kokonaisuun kohdeteksteihin kuvan 18 mukaista luokittelua, mutta muokkaustekojen luokittelu tällä periaatteella ei tuntunut relevantilta laajojen poistojen takia. Siksi päädyin kehittämään mallia Rannan ryhmittelyn pohjalta, jonka mukaan muokkaukset jaetaan vaikutusalan perusteella kahteen pääryhmään, lause- ja sanatason muokkaamistekoihin. Lausetason muokkaamisteot koskevat sananmukaisesti lauseita, ja lauseen tunto-merkkinä on silloin finiittimuotoinen verbi. Muut ovat sanatason muutoksia. (Ranta 2007: 87–88.) Rannan tutkimuksesta poiketen keskityn järjestelmällisesti vain lausetason muutoksiin ja poimin valikoivasti näytteitä sanatason muutoksista. Näytteet olen valikoinut sillä perusteella, miten toistuvia ne ovat ja miten merkityksellisiksi arvioin ne käytettävyyden näkökulmasta.

Päädyin kokeilujen kautta käyttämään juuri lausetta muokkausten luokittelun perusyksikkönä ja tulkitsen lausetason muutoksien koskevan sekä tekstin mikro- että makrotasoa. Jätän huomiotta kuvan 18 vasemmanpuoleisen haaran eli oikeakieli-syyttä koskevat muutokset ja ”merkityksen säilyttävät muutokset”, joka kategoriana on kiistanalainen, koska kaikkien valintojen voidaan katsoa vaikuttavan merkitykseen (vrt. Ranta 2007: 87). Käytännössä jäljitän siis seuraavia lauseiden muokkaustekoja, jotka vaikuttavat koko tekstin rakentumiseen:

lisäys
poisto
korvaaminen
uudelleenjärjestely
jakaminen
yhdistäminen.

Yksinkertaistan siis luokittelua samansuuntaisesti kuin Ranta mutta niin, että se vielä suoraviivaistuu ja soveltuu paremmin oman aineistoni analyysiin. Ranta ei yksityiskohtaisesti kommentoi Faigleyn ja Witten taksonomian ja siihen tekemiensä muutosten toimivuutta, mutta toteaa sen auttaneen hahmottamaan muokkaamista ja erilaisia tekstin tuottamisen tapoja (Ranta 2007: 276). Samaan tapaan väljästi käytän luokittelua työkaluna lähestyä kohdetekstien muokkaustekoja. Luokittelu tekstinmuokkauksen tutkimuksessa ei ylipäätään ole ollut yksinkertaista (vrt. Faigley & Witte 1981: 401), ja tavallaan käytetyn työkalun etuna on juuri tuo tietty väljyys, jonka takia se on sovitettavissa erityyppisiin aineistoihin ja muokkauksiin.

Millaisia muutoksia on sitten odotettavissa Rannan tutkimuksen perusteella? Yleisimmät muokkausteot abiturienttien aineistossa olivat seuraavat:

Lisää sanan

Lisää lauseen

Poistaa sanan

Poistaa lauseen

Korvaa sanan

Korvaa lauseen

Siirtää sanan

Siirtää lauseen.

Lausetasolla yleisimpiä muutoksia olivat ”lisää lauseen” ja ”poistaa lauseen”, sanatasolla ”korvaa sanan” ja ”lisää sanan” (Ranta 2007: 104–111). Muokkaustilanne kuitenkin eroaa tämän tutkimuksen lähtökohdista: Ensinnäkin abiturienttikirjoittajat muokkaavat omia tekstejään, mutta tämän tutkimuksen koehenkilöt muokkaavat toisen kirjoittamaa tekstiä. Toiseksi muokkaajina tässä tutkimuksessa ovat viestinnän ammattilaiset, joilla kirjoittamisvaiheet ovat automatisoituneet ja rutinoituneet toisin kuin lukiolaisilla. Kolmanneksi Rannan tutkimuksessa tekstilaji pysyy samana, mutta tässä tutkimuksessa se vaihtuu toiseksi: koehenkilöt eivät vain muokkaa lähtötekstiä paremmaksi vaan kirjoittavat sen pohjalta uuden tekstin, jonka he tulkitsevat verkotiedotteeksi tai -uutiseksi. Muutosten ennakkoin kaikista näistä syistä olevan isompia kuin Rannan tutkimuksessa.

Käsittelen seuraavassa lause lauseelta, kuinka koehenkilöt muokkaavat lähtötekstin viittä palvelumallin lähtökohtaa käsittelevää tekstijaksoa kohdeteksteissään. Sisällöllis-lingvistisen tarkastelun kohteena ovat siis muutokset lähtötekstien jaksoissa 10–14 (ks. luku 6), joiden osia on useimmin otettu mukaan kohdeteksteihin.

Käytännössä analysoin yksityiskohtaisesti lähtötekstin ja kohdetekstit rinnakkain luokittelemalla lausetason muutokset lisäykseksi, poistoksi ja säilyttämiseksi; säilyttämiseen liittyviä lausetason muokkaustekoja ovat korvaaminen, uudelleenjärjestely, jakaminen ja yhdistäminen. Luokittelun tein kolme kertaa hiukan eri tavoin: ensiksi vertailemalla kappaleittain, sitten virkkeittäin ja lopuksi lauseittain. Taulukoin muokkausteot joka kierroksella omiin taulukkoihinsa, ja kierrosten välillä oli aikaa useita kuukausia. Vertailemalla eri luokittelukierroksien tuloksia oli mahdollista parantaa luokittelun luotettavuutta. Vertailussa paljastuivat myös ongelmatapaukset, ja ne otin vielä erikseen tarkasteltavaksi.

Suuri osa muokkausteosta on melko helppo luokitella. Selkeitä tapauksia ovat pääosa lisäyksistä, poistoista ja säilyttämistä. (Säilyttämisiä käsitellään vielä erikseen luvussa 7.7.) Tulkinnanvaraisia olivat tapaukset, joissa esimerkiksi osa lauseesta oli poistettu ja osa säilytetty sekä mahdollisesti yhdistetty toiseen lauseeseen. Eniten päänaivaa aiheuttivat parafrasisit, joissa lähtötekstin sisältö on kerrottu tunnistettavasti mutta pääosin eri sanoin. Epäselvissä tapauksissa ratkaisivat pääjäsenten poistaminen tai säilyttäminen ja tilanteittain myös muiden olennaisten lauseenosien käsittely. Kuitenkin hankalia tapauksia oli melko vähän samoin kuin Rannankin tutkimuksessa (2007: 88), omassa aineistossani alle kymmenen prosenttia. Eri luokittelukierroksillani toisistaan poikkeavia tuloksia tuli yhteensä vain 10–20, ja ne koskivat lähinnä sellaisia tapauksia, jotka on mahdollista perustellusti sijoittaa eri luokkiin. Lukumäärät sinänsä eivät sitä paitsi ole tässä olennaisinta, eikä niillä ole kuitenkaan tilastollista merkitsevyyttä. Ne ovat suuntaa antavia ja ohjaavat tarkastelun yleisimpiin muokkaustoimiin ja niiden taustalla oleviin mekanismeihin.

Alaluvuissa taulukointi ja luokittelu etenee niin, että tarkastelen lähtötekstin kunkin 57 lauseen ja viiden otsikon toteutumista erikseen jokaisessa kohdetekstissä: onko lause poistettu, säilytetty, korvattu, yhdistetty, siirretty tai jaettu osiin ja onko uusia lauseita lisätty? Luokittelun toteutin käytännössä siis seuraavasti:

Poistoksi on merkitty lauseen poistaminen.

Lisäykseksi on merkitty uuden lauseen lisäys.

Korvaamiseksi on merkitty lauseen muuttaminen määritteeksi tai lisäykseksi.

Uudelleenjärjestelyksi on merkitty lauseiden järjestyksen muutokset.

Jakamiseksi on merkitty virkkeen jakaminen useaksi virkkeeksi.

Yhdistämiseksi on merkitty usean lauseen yhdistäminen yhteen virkkeeseen.

Korvaaminen, uudelleenjärjestely, jakaminen ja yhdistäminen ovat säilyttäviä muokkaustekoja. Taulukkoon olen merkinnyt yllä olevat kuusi muokkaustekoa, sen sijaan säilyttämisiä kokonaisuutena käsitellen erikseen luvussa 7.7. Yleisesti säilyttämiseksi

olen tulkinut edellisten lisäksi samanasaisen lauseen tai sen olennaisten osien kopi-
oimisen sekä merkitykseltään läheisen parafrasoin.

Alla on esimerkki tekstijaksojen vertailusta: ensin lähtötekstin merkinnät, sitten
kohdetekstin merkinnät. Taulukkoihin 20–21 ja 23–25 on kirjattu kohdetekstin mer-
kinnät, taulukossa 26 on yksilöity säilytetyt lauseet.

Lähtöteksti

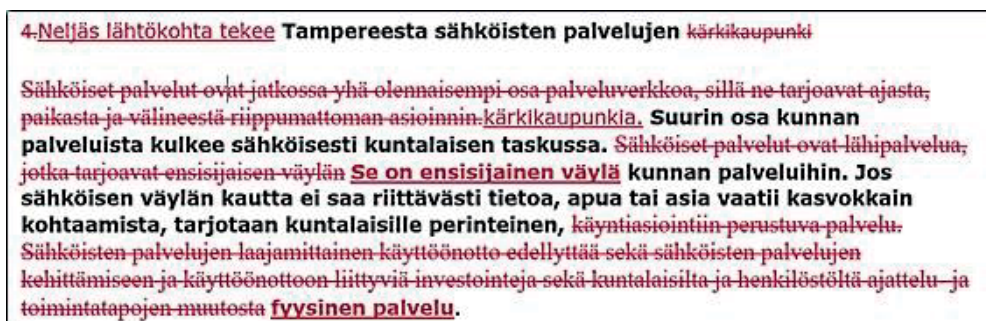
- 0 Tampereesta sähköisten palvelujen kärkikaupunki (Poisto)
- 1a Sähköiset palvelut ovat jatkossa yhä olennaisempi osa palveluverkkoa, (Säilyy)
- 1b sillä ne tarjoavat ajasta, paikasta ja välineestä riippumattoman asioinnin. (Säilyy)
- 2 Suurin osa kunnan palveluista kulkee sähköisesti kuntalaisen taskussa. (Poisto)
- 3a Sähköiset palvelut ovat lähipalvelua, (Poisto)
- 3b jotka tarjoavat ensisijaisen väylän kunnan palveluihin. (Poisto)
- 4a Jos sähköisen väylän kautta ei saa riittävästi tietoa, apua (Poisto)
- 4b tai asia vaatii kasvokkain kohtaamista, (Poisto)
- 4c tarjotaan kuntalaisille perinteinen, käyntiasiointiin perustuva palvelu. (Säilyy)
- 5 Sähköisten palvelujen laajamittainen käyttöönotto edellyttää sekä sähköisten palve-
lujen kehittämiseen ja käyttöönottoon liittyviä investointeja sekä kuntalaisilta ja
henkilöstöltä ajattelu- ja toimintatapojen muutosta. (Poisto)

Kohdeteksti 4

- 0 Poisto
- 1a Sähköiset palvelut tuodaan jatkossa yhä olennaisemmaksi osaksi palveluverkkoa.
(Jako kahteen virkkeeseen, olla-verbi muutettu tuodaan-passiiviksi.)
- L1 Tavoitteena on, (Lisäys)
- 1b että yhä useampi asia olisi hoidettavissa verkossa ajasta ja paikasta riippumatta.
(Yhdistäminen, muutos ”tarjoaa – – riippumattoman asioinnin” muutettu ”asia
olisi hoidettavissa – – riippumatta”)
- 2 Poisto
- 3a Poisto
- 3b Poisto
- L2 Sähköinen asiointi tuo kaupungille suuria kustannussäästöjä. (Lisäys)
- 4a Poisto
- 4b Poisto

- 4c Perinteiset käyntiasiointiin ja kasvokkain kohtaamiseen perustuvat palvelut halutaan kuitenkin säilyttää uusien sähköisten palvelujen rinnalla. (Säilyy päälauseena, tarjotaan-verbi korvataan ”halutaan säilyttää” -ilmauksella, lisäyksenä ”uusien sähköisten palvelujen rinnalla”.)
- 5 Poisto

Alla on näyttökuva Wordin tekstinvertailusta samasta kohdasta koehenkilöllä 7. Kuva havainnollistaa visuaalisesti lähtötekstin ja kohdetekstien muutoksia. Tyypillisesti lähtötekstistä on poimittu osin lauseita, osin lausekkeita tai erillisiä lauseenjäseniä. Yliviivatut kohdat ovat poistoja ja alleviivatut lisäyksiä, usein kuitenkin vain kevyesti uudelleenmuotoiltuja poistoja, esimerkiksi taivutusmuodon muutoksia tai sanan vaihtoja.



Kuva 18. Lähtötekstin ja kohdetekstin 7 vertailu Wordissa.

Lähtötekstin ja kohdetekstien viiden alakohdan muokkausteot esittelen tämän luvun 7 alakohdissa (7.1–7.5).

7.1 Lähtötekstin alakohdan 1 muokkaus

Lähtötekstin ensimmäinen alakohta koostuu otsikosta, kahdeksasta virkkeestä ja 12 lauseesta. Alakohdassa määritellään lähi-, alue- ja keskitetyt palvelut. Kaksi ensimmäistä virkettä käsittelee lähipalveluja, kolme seuraavaa aluepalveluja ja kolme viimeistä keskitettyjä palveluja. Eri palvelutyypit määritellään käyttötaajuuden, sijainnin ja resurssien perusteella. Määrittelyn jälkeen kaikista annetaan esimerkkejä. Alla on tekstijakson virkkeet numeroitu ja kunkin virkkeen lauseet erotettu kirjaimella.

- 0 Asiakaslähtöiset ja saavutettavat palvelut
- 1 Lähipalveluja tarvitaan lähes päivittäin tai toistuvasti.
- 2a Lähipalveluiksi luokitellaan kotiin annettavat palvelut, sähköiset palvelut ja sellaiset palvelut,
- 2b joiden pitää saavutettavuudeltaan sijaita lähellä asuinpaikkaa kuten päivähoito ja perusopetuksen alaluokat.
- 3a Aluepalvelut sijaitsevat etäämmällä asuinpaikasta kuin lähipalvelut,
- 3b niiden saavutettavuus on hyvä kauempaakin joukkoliikenteellä.
- 4 Palvelut sijaitsevat pääsääntöisesti aluekeskuksissa tai palvelukeskitymissä.
- 5 Aluepalveluja ovat mm. isompien oppilaiden perusopetus ja suun terveydenhuolto.
- 6a Keskitetyt palvelut ovat palveluja,
- 6b jotka edellyttävät erityisosaamista ja -laitteistoa ja laajaa väestöpohjaa.
- 7a Keskitetyt palvelut sijaitsevat paikoissa,
- 7b joihin on hyvä saavutettavuus eri puolilta kaupunkia, yleensä keskustan alueella.
- 8 Keskitettyjä palveluja ovat mm. toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoidot.

Olen analysoinut lause lauseelta, miten lähtötekstin kukin lause on ilmaistu kussakin kohdetekstissä. Erot olen luokitellut yllä mainitulla tavalla lisäykseksi, poistoksi, korvaamiseksi, uudelleenjärjestelyksi, jakamiseksi tai yhdistämiseksi. Olen analyysin tuoksi laskenut ja taulukoinut eri muokkausteot. Itse lukumäärät eivät sinänsä ole tärkeitä, mutta ne ohjaavat tarkastelua tyypillisimpiin muokkaustekoihin. Oleellisia ovat tyypillisten muokkausteokojen takana olevat mekanismit.

Lauseiden muokaus	Kh1	Kh2	Kh3	Kh4	Kh5	Kh6	Kh7	Kh8	Kh9	Kh10	Yht.
Lisäys	1	-	-	2	-	-	1	-	-	-	4
Poisto	5	3	12	11	12	12	6	6	12	12	91
Korvaaminen	-	2	-	1	-	-	1	2	-	-	6
Uudelleenjärjestely	2	5	-	2	-	-	1	-	-	-	10
Jakaminen	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Yhdistäminen	1	4	-	1	-	-	1	4	-	-	11

Taulukko 20. Lähtötekstin alakohdan 1 lauseiden muokkausteot.

Taulukosta 20 näkyy, miten kohdeteksteissä on hyödynnetty yllä olevaa tekstijaksoa ja millä tavoin sitä on muokattu. 12 poistoa tarkoittaa sitä, että kyseisen tekstijakson lauseita ei ole otettu ollenkaan mukaan kohdetekstiin, mutta jakson otsikko voi silti olla siinä mukana. Puolet koehenkilöistä (kh 3, 5, 6, 9, 10) on jättänyt tekstijakson kokonaan hyödyntämättä, puolet (kh 1, 2, 4, 7 ja 8) on käyttänyt sitä muokattuna. Yleisimpiä muokkaustekoja ovat poistot (91) myös tekstiä käyttäneillä (31), seuraavaksi yleisimpiä yhdistämiset (11) ja uudelleenjärjestelyt (10). Harvinaisimpia ovat jakamiset (1), lisäykset (4) ja korvaamiset (6).

Lisäyksiä on jaksoon tehty vain vähän: kaksi niistä on jakson alkuun lisättyjä ko-koavia, orientoivia lauseita. Seuraavassa koehenkilön 7 lisäys jakson ensimmäiseksi virkkeeksi:

Palveluja tarkastellaan suuntalinjojen ensimmäisessä lähtökohdassa lähipalveluina, aluepalveluina sekä keskitettyinä palveluina.

Poistoja sen sijaan on paljon niilläkin koehenkilöillä, jotka ovat tämän jakson tekstiä ylipäättään käyttäneet. Samoin kuin koko tekstin tasolla myös lausetasolla poistot ovat selvästi ensisijainen muokkaamisen tapa. Tässä jaksossa poistot kohdistuivat lähinnä virkkeisiin 3, 4, 7 ja kaikkein useimmin virkkeeseen 6: ”Keskitetyt palvelut ovat palveluja, jotka edellyttävät erityisosaamista ja -laitteistoa ja laajaa väestöpohjaa.” Tämän osuuden ovat muut poistaneet kokonaan, mutta koehenkilöt 2 ja 8 ovat korvanneet virkkeen muuntamalla osan sivulauseesta nominin määritteeksi virkkeeseen 7: ”Erityisosaamista vaativat palvelut –.” Korvaaminen muokkaustekona tarkoittaakin aineistossani käytännössä juuri lauseen tai sen osan tiivistämistä nominin määritteeksi toiseen lauseeseen tai siirtämistä toisen lauseen finiittiverbittömäksi lisäykseksi. Korvaamiseen liittyy näin ollen yleensä myös määritteen tai lisäyksen yhdistäminen toiseen lauseeseen, niin kuin seuraavassa koehenkilön 2 tekstikatkelmassa. Lähtötekstin virkkeistä 6, 7 ja 8 on koostettu yksi virke seuraavasti:

Erityisosaamista vaativat palvelut (6b), kuten toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoido (8) taas sijoitetaan yleensä keskustan alueelle paikkoihin (7a), joihin pääsee hyvin eri puolilta kaupunkia (7b).

Pohjana on lähtötekstin virke 7 eli lauseet 7a ja 7b. Lauseeseen 7a on upotettu määritteeksi lause 6b (erityisosaamista vaativat). Päälauseeseen on upotettu myös lause 8 lisäyksenä (kuten toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoido). Nämä lauseiden 6b ja 8 muutokset on luokiteltu seuraavasti:

6b korvaaminen, yhdistäminen

8 korvaaminen, yhdistäminen, uudelleenjärjestely.

Luvun 7.7 taulukossa 26 nämä kaikki lauseet 6b,7a, 7b ja 8 on merkitty säilytetyiksi.

Kohdeteksteissä yleisin muokkausteko on siis säilytetyissäkin jaksoissa poisto. Tämä näkyy siinä, että lähtötekstin 12-lauseinen jakso on sen kohdeteksteissä säilyttäneillä viidellä koehenkilöllä 3–8 lausetta pitkä, kun taas muut ovat poistaneet sen kokonaan. Uudelleenjärjestely näyttää liittyvän jakson tasolla samaan ilmiöön kuin koko tekstin tasolla: kirjoittaja sijoittaa oman tulkintansa perusteella tärkeimmän aineksen teemakokonaisuuden alkuun. Lähtöteksti etenee lähi-, alue- ja keskitettyjen palveluiden esittelyssä näiden käsitteiden määrittelystä esimerkkeihin. Kohdeteksteissä uudelleenjärjestely tuo esimerkit teemajakson alkuun. Tämä käy ilmi esimerkiksi vertailtaessa lähtötekstin ja koehenkilöiden 1 ja 2 aluepalvelua käsittelevää jaksota:

Lähtöteksti

3a Aluepalvelut sijaitsevat etäämmällä asuinpaikasta kuin lähipalvelut, 3b niiden saavutettavuus on hyvä kauempaakin joukkoliikenteellä.

4 Palvelut sijaitsevat pääsääntöisesti aluekeskuksissa tai palvelukeskitymissä. 5 Aluepalveluja ovat mm. isompien oppilaiden perusopetus ja suun terveydenhuolto

Koehenkilön 1 teksti

5 Aluepalveluiksi luokitellaan esimerkiksi hammashoitolat ja isompien oppilaiden perusopetus.

3a Aluepalvelut saattavat olla hiukan etäämmällä omasta asuinpaikasta,

3b mutta niihin on hyvät liikenneyhteydet esimerkiksi busseilla.

Koehenkilön 2 teksti

5 Isompien oppilaiden perusopetus ja suun terveydenhuolto taas ovat esimerkkejä aluepalveluista,

4 jotka sijaitsevat aluekeskuksissa,

3b joihin pääsee kulkemaan kauempaakin joukkoliikenteellä.

Tarkimmin lähtötekstiä ovat referoineet ja säilyttäneet koehenkilöt 2 ja 7. He sekä koehenkilö 1 ovat säilyttäneet lähtötekstin luokittelun lähi-, alue- ja keskitettyihin palveluihin. Puolet koehenkilöistä – koehenkilöt 3, 5, 6, 9 ja 10 – on puolestaan pudottanut koko luokittelun pois. Koehenkilöt 4 ja 8 puhuvat lähi- ja aluepalveluista

monipalvelukeskusten yhteydessä mutta eivät mainitse keskitettyjä palveluita. Itse luokittelu siirtyy ylipäätään kohdeteksteissä konkreettisten palveluiden taustalle.

Luokittelun, nimeämisen ja kuvaamisen perusteella päästään käsiksi tekstin diskursseihin. Nimeämistä on tarkasteltava suhteessa kontekstiin, yhteiskuntaan ja tekstin tavoitteisiin. (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 71–72). Lähtötekstin keskeisiä käsitteitä ovat palvelu ja sen alakäsitteet lähi-, alue- ja keskitetty palvelu. Hallinnon ja suunnittelun diskurssissa lähtötekstin luokittelu ja luokkien määrittely on keskeistä, mutta koehenkilöt ovat jättäneet sen kohdeteksteissä konkreettisten palveluiden taustalle. Koehenkilöt myös karsivat luokitteluun liittyviä kielellisiä ilmaisuja ja rakenteita (”Lähipalveluiksi luokitellaan –”, ”Keskitettyjä palveluita ovat palvelut, jotka –.”) ja siirtyvät sen sijaan suuremmin nimeämään esimerkkipalvelut:

Lähipalveluja tarvitaan lähes päivittäin tai toistuvasti. Lähipalveluiksi luokitellaan kotiin annettavat palvelut, sähköiset palvelut ja sellaiset palvelut, joiden pitää saavutettavuudeltaan sijaita lähellä asuinpaikkaa kuten päivähoito ja perusopetuksen alaluokat. (Lähtöteksti)

Lähipalveluja tarvitaan lähes päivittäin. Tällaisia ovat esimerkiksi päivähoito ja perusopetuksen alaluokat. (Koehenkilön 2 teksti)

Monipalvelukeskuksiin on tarkoitus sijoittaa sellaisia palveluita, joita tarvitaan usein, mutta ei päivittäin. Tällaisia ovat mm. hammashoito, neuvolat ja kirjastot. Päivittäin tarvittavia palveluja, kuten päivähoito ja perusopetus tarjotaan jatkossakin mahdollisimman lähellä kuntalaisia. (Koehenkilön 4 teksti)

Koehenkilöt myös ääneenajattelun perusteella pyrkivät valikoimaan sisältöä kuntalaisen eli palvelujen käyttäjän näkökulmasta (ks. luku 5): tällöin sisällönvalinnat painottuvat käsitelmäärittelyjen sijasta siihen, miten palvelut toteutuvat näkyvässä maailmassa. Suunnittelun diskurssista siirrytään näiden valintojen ansiosta lähemmäs käytäntöä ja ”tosielämän” diskurssia. Tähän pyrkimykseen viittaa se, että kuusi koehenkilöä nimeää kohdetekstissään lähtötekstissä mainittuja palveluja mutta lähtötekstin luokittelu on säilytetty vain kolmessa kohdetekstissä.

Kiinnostavana yksityiskohtana voi todeta, että luokittelu esitetään lähtötekstissä luonnollisena ja selvärajaisena – ikään kuin kuntalaiset voisivat vaivattomasti tunnistaa, mihin luokkaan kirjastot, oikomishoidot ja neuvolat kuuluvat. Kuitenkin luokittelu käytännössä on tulkinnanvarainen, ja taustalla on paljon ristiriitaisia intressejä. Tämä epäsuhta käy ilmi myös koehenkilöiden ääneenajattelusta:

Lähipalvelut ja aluepalvelut. Se on musta hauskaa. Näitä mietittiin sote-uudistuksen yhteydessä. Sit oli niinku hirveen vääntö ton Kuntaliiton kanssa, että kuka saa määrittellä, mitä on lähipalvelut ja aluepalvelut.

Arkidiskurssia kohti kuljetaan myös sananvalinnoissa. Lähtötekstissä esimerkkipalvelut nimetään hallinnon termein seuraavasti:

- päivähoito
- perusopetuksen alaluokat
- isompien oppilaiden perusopetus
- suun terveydenhuolto
- toisen asteen koulutus
- erikoissairaanhoito.

Näille on kohdeteksteissä haettu konkreettisempia ja arkikielisiä vastineita:

- päivähoito > lasten päivähoitopaikat (koehenkilö 1), päiväkodit (koehenkilö 8)
- perusopetuksen alaluokat > koulu (koehenkilö 8)
- isompien oppilaiden perusopetus > yläaste (koehenkilö 8)
- suun terveydenhuolto > hammashoitola (koehenkilö 1), hammaslääkäri (koehenkilö 8), hammashoito (koehenkilö 4)
- toisen asteen koulutus > lukiot ja ammatilliset oppilaitokset (koehenkilö 1).

Hallinnon termistöä kommentoitiin myös ääneenajattelussa. Tiedottajia usein vaaditaan käyttämään ”oikeaoppisia” hallinnon termejä arkikielisten sijasta:

Esimerkiksi hammashoitolat, täällä tekstissä puhutaan suun terveydenhuollosta. Joka kerta siitä huomautetaan ja tunnen olevani hyvin vanhanaikainen. Ohjaan kuntalaisia konkreettisiin paikkoihin, joiden nimi on hammashoitola. (Koehenkilö 1)

Kunnan viestintäammattilaiset ymmärtävät, että asioiden nimeäminen kuntalaisille tutuilla termeillä on käytettävyyksymys. Hallinnon diskurssissa pyritään noudattamaan hallinnon omaa ”oikeaoppista” käsittehierarkiaa, joka liittyy usein paitsi hallinnon myös lakikielen termeihin. Tässä paljastuu konkreettisesti se, että kirjoittaja joutuu valitsemaan, kenen näkökulmasta käsitteistön tulee olla käytettävää. Onko se käytettävää kuntalaisen kannalta, joka soveltaa sitä toimiessaan kunnan konkreettisissa palveluissa, vai onko se käytettävää sille, jonka on virkatyössään tärkeää tunnistaa ja yhdistää terminologia säädösten määräyksiin.

Suunnitteludiskurssia ilmentää myös lähtötekstin alakohdassa 1 termi ”saavutettavuus”. Se esiintyy alakohdassa kolme kertaa (esim. lauseessa 2b: ”– – joiden pitää saavutettavuudeltaan sijaita lähellä asuinpaikkaa”). Termin ovat kaikki koehenkilöt jättäneet tästä yhteydestä pois. Koehenkilöt 4, 6, 9 ja 10 ovat muuntaneet abstraktin ominaisuudennimen verbin partisiiipiksi:

- saavutettavissa (koehenkilöt 4, 6)
- ovat saavutettavilla paikoilla (koehenkilö 9).

Osa koehenkilöitä on ilmaissut saavutettavuutta vielä konkreettisemmilla vastineilla:

- lähellä kotia (koehenkilö 2)
- lähellä kuntalaisia (koehenkilö 4)
- sijoittuvat sinne, missä asutaan (koehenkilö 8).

Saavutettavuus-termi on pudotettu pois, ja esimerkiksi koehenkilö 2 on vaihtanut lomaketyylisen sanan ”asuinpaikka” (2b: ”pitää saavutettavuudeltaan sijaita lähellä asuinpaikkaa”) muotoon ”(lähellä) kotia”. Koehenkilöt karttavat saavutettavuus-termiä ja käyttävät korvaavia arkikielen sanoja. Seuraava esimerkki havainnollistaa hyvin, miten ilmaisun abstraktisuus toisaalta laajentaa tulkinnan mahdollisuuksia ja toisaalta samalla lisää monisanaisuutta.

Keskitetyt palvelut sijaitsevat paikoissa, joihin on hyvä saavutettavuus eri puolilta kaupunkia, yleensä keskustan alueella. (Lähtöteksti)

Ilmaus ”keskustan alueella” (tai keskustassa) sopii arkidiskurssiin, mutta sitä on haluttu täydentää periaatteella, joka avartaa tulkinnan mahdollisuuksia. ”Paikat, joihin on hyvä saavutettavuus” voivat sijaita myös keskustan ulkopuolella, oikeastaan missä tahansa. Lähtöteksti jättäneen näin ilmeisen tarkoituksellisesti sijaintipaikan avoimeksi.

Koehenkilöt ovat ratkaisseet termipulman puhumalla joko saavutettavuuden sijaan kulkuyhteyksistä

- – niihin on hyvät liikenneyhteydet (koehenkilö 1)
- – hyvien kulkuyhteyksien päässä (koehenkilö 2)
- – joihin pääsee hyvin eri puolilta kaupunkia (koehenkilö 2)

tai päättämällä todennäköisimmäksi sijoituspaikaksi ”keskustan”.

Nämä toiminnot sijaitsevat yleensä kaupungin keskustassa. (koehenkilöt 1, 7)

Kaikki koehenkilöt ovat jättäneet kokonaan pois lakikielen adverbiaalinen ”pääsääntöisesti” sisältävän ja käsitteitä rinnastavan lauseen 4: ”Palvelut sijaitsevat pääsääntöisesti aluekeskuksissa tai palvelukeskitymissä.” Näiden rinnastettujen käsitteiden

suhde vaatisi pohdintaa siitä, mikä on aluekeskuksen ja palvelukeskittymän ero. Lähtötekstistä ei suoraan saa tähän vastausta.

7.2 Alakohdan 2 muokkaus

Lähtötekstin toinen alakohta koostuu otsikosta, kahdesta kappaleesta (kappaleraja merkitty katkoviivalla), 11 virkkeestä ja 16 lauseesta. Jaksossa nimetään aluekeskukset. Keskuksia kuvaillaan luettelemalla palveluja tuottavat tahot – yksityinen, julkinen ja kolmas sektori – ja edut asukkaille. Keskuksista käytetään nimityksiä ”palvelukeskittymä ja monipalvelukeskus”. Toisessa kappaleessa puhutaan asukkaiden mukaan ottamisesta, nykyisestä palveluverkosta, pienien yksiköiden lopettamisesta, muista palvelukeskittymistä.

- 0 Alueelliset monipuoliset palvelukeskittymät alueen identiteetin luojina
- 1 Keskustaa ja aluekeskuksia (Lielähti, Tesoma, Hervanta, Linnainmaa/Koilliskeskus ja Lakalaiva) kehitetään monipuolisina palvelukeskittyminä.
- 2 Työ liittyy tiiviisti kantakaupungin yleiskaavatyön valmisteluun sekä kävely- ja pyöräteiden sekä joukkoliikenteen kehittämiseen.
- 3 Luontaiset kulkusuunnat ja palvelujen monipuolisuus osaltaan määrittävät palvelukeskittymien houkuttelevuuden.
- 4 Tarkastelussa on otettava huomioon julkiset, yksityiset mukaan lukien kaupalliset palvelut sekä kolmannen sektorin palvelut.
- 5 Tavoitteena on monipuoliset, eri palveluista ja tuottajista koostuvat palvelukeskittymät, monipalvelukeskukset.
- 6 Lisäksi tarvitaan riittävästi asutusta keskusten läheisyyteen esimerkiksi Lakalaivan alueella.
- 7a Tavoitteena on,
7b että eri palveluja saa samasta paikasta
7c ja näin asukkaan arjen sujuvuutta helpotetaan.
-
- 8a Tärkeää on ottaa alueen asukkaat mukaan kehittämään palvelukeskittymiä ja aluekeskusten identiteettiä,
8b joka voi eri alueilla poiketa toisistaan.
9 Nykyistä palveluverkkoa on pidettävä lähtökohtana.
10a Alueellisesti on mietittävä,

- 10b voidaanko joitakin palveluja keskittää hyvin saavutettavaan monipalvelukeskukseen ja luopua pienistä yksiköistä.
- 11a Työpajassa tunnistettiin aluekeskusten lisäksi myös muita palvelukeskittymiä,
- 11b jotka pitää kytkeä palvelumallityöhön kuten Hatanpään alue sekä Kaupin kampus.

Tämän jakson muokkausteot käyvät ilmi taulukosta 21.

Lauseiden muokaus	Kh1	Kh2	Kh3	Kh4	Kh5	Kh6	Kh7	Kh8	Kh9	Kh10	Yht.
Lisäys	1	1	1	-	-	-	1	-	-	-	4
Poisto	12	11	9	15	15	13	9	11	16	16	127
Korvaaminen	-	1	-	-	-	-	3	-	-	-	4
Uudelleenjärjestely	-	1	2	1	-	1	3	1	-	-	9
Jakaminen	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2
Yhdistäminen	1	1	-	-	-	1	3	-	-	-	6

Taulukko 21. Lähtötekstin alakohdan 2 lauseiden muokkausteot.

Kolme koehenkilöistä ei poiminut tekstijaksosta mitään, mutta yksi heistä (koehenkilö 5) hyödynsi jakson otsikkoa. Poisto on yleisin muokkausteoko (127) myös jaksoa referoineilla (80), uudelleenjärjestely toiseksi yleisin (9) ja yhdistäminen (6) kolmanneksi yleisin. Yleisimmin poistettiin lauseet 2, 3 ja 9, joista 2 ja 3 edustavat selkeästi suunnittelun näkökulmaa.

Yleisimmin kohdeteksteissä on säilytetty lause 1, jossa mainitaan konkreettiset paikannimet. Nimenomaan tamperelaiset koehenkilöt sijoittivat tutut paikannimet tekstiinsä, mutta ylipäättäänkin koehenkilöt arvelivat ääneenajattelussaan sijainnin olevan kuntalaisille kiinnostava täsmätieto:

Tää on varmaan ihmisten kannalta olennainen asia, jos nää keskukset on tässä suunnitelmassa nimetty. Nää keskittymät on nimetty. (Koehenkilö 8)

Juuri ajan ja paikan viittaussuhteet tuovat tekstiin konkretiaa, jota koehenkilöt kaipaivat ääneenajattelussaan. Anneli Kauppinen ja Leena Laurisen mukaan yleistajuisen tekstin pitää aina olla konkreettista ja antaa lukijalle tarttumakohtia havaittavasta ympäristöstä: ajan-, paikan ja tilan määritteitä (1988: 108, 109). Asiat konkretisoituvat ja täsmentyvät, kun ne sijoitetaan ajan ja paikan kehikkoon.

Miten koehenkilöt ovat muokanneet ensimmäistä virkettä ”Keskustaa ja aluekeskuksia (Lielähti, Tesoma, Hervanta, Linnainmaa/Koilliskeskus ja Lakalaiva)

kehitetään monipuolisina palvelukeskittyminä”? Lähtöteksti tarjoaa aluekeskusten nimet ikään kuin jo tunnettuna suluissa olevana lisätietona, kun taas kohdeteksteissä paikannimet tuodaan uutena keskeisenä tietona. Lähtötekstissä oleellista on suunniteltu rakennemalli: aluekeskusten muodostaminen yleensä. Kohdeteksteissä keskeiseksi tulee se, mitkä nimenomaiset paikat nostetaan aluekeskuksiksi. Suunnittelijan työpöydältä siirrytään kaupunkilaisten asuinpaikoille.

Tampereen kaupunginhallitus linjasi 14.4.2014 tekemällään päätöksellä, että Tampere kehittää palvelukeskittymiksi Lielahden, Tesoman, Hervannan, Linnainmaan ja Lakalaivan kaupunginosia. (Koehenkilö 1)

Suurin osa palveluista keskitetään Tampereen keskustaan ja aluekeskuksiin kuten Lielahteen, Tesomalle, Hervantaan, Linnainmaalle ja Lakalaivaan, joihin sijoitetaan laadukkaat monipalvelukeskukset. (Koehenkilö 3)

Tällaisia monipalvelukeskuksia on suunnitteilla aluekeskuksiksi määriteltyihin Lielahteen, Tesomalle, Hervantaan, Koilliskeskukseen ja Lakalaivaan. (Koehenkilö 4)

Palveluverkko rakentuu kaupungin keskustan ja aluekeskusten, eli Lielahden, Tesoman, Hervannan, Linnainmaa/Koilliskeskuksen ja Lakalaivan kehitetään monipalvelukeskusten ympärille. (Koehenkilö 8)

Tekstinteko on kirjoittajan jatkuvia valintoja. Lähtö- ja kohdetekstejä vertaamalla voi havaita, että tietyntyyppiset ainekset näyttävät siirtyvän helpommin tekstiketjussa eteenpäin. Tutut, konkreettiset, havaittavan maailman asioihin liittyvät sisällöt ja ilmaukset hyödynnetään mielellään muuten abstraktissa tekstiympäristössä. Konkreettinen aines tulkitaan lukijoille kiinnostavammaksi ja merkityksellisemmäksi kuin abstraktit määrittelyt ja luokitukset. Useimmin poistetut lauseet puolestaan edustavat selkeästi suunnittelun näkökulmaa puhumalla *yleiskaavatyön valmistelusta, luontaisista kulkusuunnista ja nykyisestä palveluverkosta*.

Pienenä yksityiskohtana voi todeta yllä olevista esimerkeistä myös sen, miten sisällön tuntemus heijastuu tekstin sanatason muokkaamiseen. Lähtötekstissä on hankala kaksiosainen ilmaus Linnainmaa/Koilliskeskus, jonka samasta kaupungista ovat koehenkilöt keventävät *Linnainmaaksi*. Vieraspaiikkakuntalainen ei tohdi kevennystä tehdä, koska ei tiedä nimitysten suhdetta toisiinsa. Yksityiskohta havainnollistaa laajemminkin sitä, kuinka tärkeää kirjoittajalle on sisällöntuntemus ja sitä kautta tuleva valta tehdä muutoksia. Mitä vieraampi on asia, sitä tiukemmin on pitädyttävä lähtötekstin hankalissakin ilmauksissa.

Toinen usein – kuusi kertaa – kohdetekstiin valittu lause on 8a, jossa kerrotaan, että asukkaat otetaan mukaan kehitystyöhön. Asukkaiden mukaanotto toistuu lähtötekstissä myöhemminkin, ja jossain muodossa ajatus on mukana kaikissa

kohdeteksteissä, tosin eri yhteyksissä. Mukaanotto kytkee asukkaat osaksi suunnitelmaa ja tekstiä, joten se on lukijälähtöisyyden kannalta tärkeää. Toisaalta se tuo myös mukaan kunnallisen osallistamisen ja demokratian diskurssia, joka on keskeinen linjaus sekä strategioissa että uudessa kuntalaissa. Kaupungin strategiassa mainitut tavoitteet koetaan arvattavasti tärkeäksi pitää esillä kaikessa viestinnässä, ja siksi siihen liittyvät asiat sisällytetään mielellään eri asioiden tiedotukseen.

Tosin äänenajattelussaan koehenkilöt pohtivat toistuvasti, mitä asukkaiden mukanaolo käytännössä tarkoittaa. Lähtötekstin virke on näin ollen siirtynyt usein sellaisenaan tai lähes sellaisenaan kohdeteksteihin, koska täsmäntävää tietoa ei ollut tarjolla.

Lähtöteksti

Tärkeää on ottaa alueen asukkaat mukaan kehittämään palvelukeskittyviä ja aluekeskusten identiteettiä, joka voi eri alueilla poiketa toisistaan.

Kohdetekstit

Alueen asukkaat halutaan ottaa mukaan kehittämään palvelukeskittyviä ja luomaan aluekeskusten identiteettiä. (Koehenkilö 2)

Eri alueiden asukkaat otetaan mukaan kehittämään palvelukeskittyviä ja aluekeskusten identiteettiä, joka voi eri alueilla poiketa toisistaan. (Koehenkilö 6)

Ilmaukset noudattelevat lähtötekstin muotoilua. Osallistamisesta puhutaan kohdeteksteissä samalla yleisyystasolla – vaikka se koetaan ongelmalliseksi –, koska lähtöteksti ei anna viitettä konkreettisista toimista. Koehenkilöt pohtivat asiaa ja kaipasivat esimerkkejä siitä, miten osallistaminen tapahtuu. Tämän kohdan pohdinnat ja toteutukset osoittavat hyvin, kuinka vaikea yleensäkin on konkretisoida niitä asioita, jotka lähtötekstissä on muotoiltu abstraktisti tai epätäsmällisesti. Lähtöteksti määrittää suurelta osin kohdetekstien abstraktisuuden ja täsmällisyyden tason, ja siinä mainitsemattomat konkretisoinnit vaatisivat yhteydenottoa suunnittelijaan. Nämä yhteydenotot vaativat aikaa ja vaivaa tiedottajilta eivätkä kuntalaislukijoille ole yleensä käytännössä edes mahdollisia.

Yleisestä kopioivasta toimintatavasta tässä yhteydessä poikkesi koehenkilö 4, joka täsmänsi tulevia toimia:

Kevään ja syksyn aikana tullaan järjestämään aiheeseen liittyen asukastapaamisia, joista tiedotetaan kaupungin verkkosivuilla. (Koehenkilö 4)

Perusteena hän todentaa ääneenajattelussaan viestinnän ja toiminnan dialektista suhdetta seuraavasti:

Tämä on nyt vähän vaikea, kun teksti ei nyt anna sitä, mitä konkreettisesti tullaan... tullaan tekemään ton osallistumisen kanssa. Siinähan pitäisi jollain tavalla saada. Mä teen tavallaan taas niin kuin usein teen: Mä huomaan usein sen, että nää viestintä ja se mitä tehdään, vaan molemmat vaikuttaa toisiinsa. Mä aion kirjottaa toimenpide-ehdotuksen: Kehittämistyö etenee... (Koehenkilö 4)

Tekstiketjuissa helposti eteenpäin siirtyvää ainesta näyttäisivät olevan myös myönteiset sisällöt. Virkkeen 7 ”arjen sujuvoittamisen” mainitsee tekstissään kaksi koehenkilöä ja palvelujen saamisen samasta paikasta viisi koehenkilöä – tämä sisältö välittää kohdeteksteihin lähtötekstin palvelujen paranemisen diskurssia, jota ilmentävät lähtötekstin jaksossa muun muassa sanat *kehittää* (2 esiintymää), *kehittäminen*, *monipuoliset* (2 esiintymää), *sujuvuus*, *helpottaa*, *saavutettava*. Kaupungin edustajana tiedottaja pyrkii oletettavasti esittämään muutokset myönteisessä valossa ja puntaroi aineistoa siitä näkökulmasta, niin kuin koehenkilö 8 antaa ääneenajattelussaan ymmärtää: *No nyt mun pitää miettiä, onks tää nyt jotenkin hyvä uutinen.*

Hankalahkot merkitykseltään läheiset ilmaukset ”monipalvelukeskus”, ”palvelukeskittymä”, ”palveluyhteenliittymä” ja ”aluekeskus” esiintyvät lähtötekstissä yhteensä 14 kertaa, niin kuin käy ilmi taulukosta 22. Kaikki nämä ilmaukset esiintyvät vain loppuosan viidessä numeroidussa kohdassa. Ilmausten suhde toisiinsa jää epämääräiseksi lähtötekstissä, sillä niitä käytetään toisaalta synonyymisesti ja toisaalta eri merkityksessä:

Seuraavan esimerkin perusteella aluekeskukset ja palvelukeskittymät eivät viittaa samaan eli aluekeskus \neq palvelukeskittymä.

Palvelut sijaitsevat pääsääntöisesti aluekeskuksissa tai palvelukeskittymissä.

Kuitenkin seuraavassa aluekeskukset luetaan palvelukeskittymien joukkoon:

– – aluekeskuksia kehitetään monipuolisina palvelukeskittyminä.

Seuraavassa esimerkissä palvelukeskittymä ja monipalvelukeskus viittaavat samaan, mutta tämän perusteella on myös tulkittavissa, että monipalvelukeskus \neq aluekeskus.

Tavoitteena on monipuoliset, eri palveluista ja tuottajista koostuvat palvelukeskittymät, monipalvelukeskukset.

Epäselväksi jää kuitenkin myös, käytetäänkö ”palvelukeskittymää” ja ”monipalvelukeskusta” synonyymeina.

– – tunnistettiin aluekeskusten lisäksi myös muita palvelukeskittymiä [= monipalvelukeskuksia?] – –.

Näiden neljän käsitteen käyttö väheni kokonaisuutena tarkasteltaessa kaikissa kohdeteksteissä. Osa koehenkilöistä karsi kaikki tai lähes kaikki edellä mainitut ilmaukset, osa vähensi käytön puoleen tai sen alle. Yksilölliset vaihtelut olivat tässäkin suuria, sillä vähiten eli nolla kertaa ilmauksia käytti koehenkilö 9 ja eniten eli 11 kertaa koehenkilö 8. Kahdeksan koehenkilöä käytti ilmauksista korkeintaan kahta, minkä voi nee tulkita paitsi pitkien hankalien sanojen välttelyksi myös pyrkimykseksi vähentää lähtötekstin käsitteiden merkitykseen liittyvää epäselvyyttä.

	Lähtöteksti	Kh1	Kh2	Kh3	Kh4	Kh5	Kh6	Kh7	Kh8	Kh9	Kh10
Palvelukeskittymä	6	1	2	0	0	1	2	3	2	0	1
Palveluyhteenliittymä	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Monipalvelukeskus	3	1	0	3	2	0	4	1	4	0	0
Aluekeskus	4	0	5	1	1	0	1	0	5	0	0
Kaikki yhteensä	14	2	7	4	3	1	7	4	11	0	1

Taulukko 22. Lähtötekstin neljän lähisukuisen käsitteen esiintymät lähtötekstissä ja kohdeteksteissä.

Tässä lähtötekstin kakkosjaksossa ilmaus ”palvelukeskittymä” toistuu kuudesti, ”monipalvelukeskus” kolmasti ja ”aluekeskus” neljästi. Koehenkilöt 1 (1 + 1 esiintymää), 4 (2 + 1 esiintymää), 6 (4 + 2), 7 (1 + 3) ja 8 (4 + 2) käyttävät molempia käsitteitä, koehenkilö 3 (3 esiintymää) käyttää vain ”monipalvelukeskusta” ja koehenkilöt 2 (2 esiintymää), 5 ja 10 vain ”palvelukeskittymää” (1 esiintymä kummallakin), eikä koehenkilö 9 käytä kumpaakaan. Monipalvelukeskusta ja palvelukeskittymää on kohdeteksteissä käytetty toistensa synonyymeina, mutta vain koehenkilö 6 on myös osoittanut samamerkityksisyyden rinnastuksella: *Kaupunki keskittää palvelunsa palvelukeskittymiin, monipalvelukeskuksiin*. Jos ilmaukset on kierretty, on puhuttu yleensä vain palveluista (*palveluja samasta paikasta, palveluja*). Ilmaisuja on pyritty myös avaamaan esimerkeillä, mitä ilmentää muun muassa koehenkilön 2 lisäämä virke:

Esimerkiksi keväällä avatussa Lielähtikeskuksessa on kauppoja, ravintoloita sekä kaupungin kirjasto, terveysasema, neuvola sekä palvelu- ja päiväkeskus. (Koehenkilö 2)

Tässä esimerkin avulla luodaan lukijalle mielikuva siitä, mitä ilmauksella käytännössä tarkoitetaan. Abstrakti käsite monipalvelukeskus saa havaittavan muodon, ja lukijan on näin helpompi ymmärtää ilmauksen viittaussuhde todellisuuteen. Konkreettinen ympäristö on tukeva lähtökohta uudelle tiedolle (esim. Kauppinen & Laurinen 1988: 9, 115).

Samaa tavoitetta – vaikkakaan ei yhtä konkreettisesti muodossa – voi havaita koehenkilön 4 johdattelussa. Lisäämällä määritteen *sosiaali- ja terveyspuolen koehenkilö* rakentaa edellisen esimerkin tapaan mielikuvaa siitä, millaisia monipalvelukeskukset ovat ja millaisia palveluita sieltä saa.

Esimerkiksi sosiaali- ja terveyspuolen palveluja tarjotaan kuntalaisille sekä kaupungin, yritysten että yhdistysten tuottamana. (Koehenkilö 4)

Kiinnostavaa on myös katsoa, miten koehenkilö 9 tulee toimeen täysin ilman taulukon käsitteitä. Kuinka sisältö ilmaistaan ilman tätä suunnittelutermitä?

– keskeiset palvelut kuten terveyskeskukset, hammashoito tai koulut olisivat saavutettavilla paikoilla, julkisen liikenteen solmukohtissa. Samoihin paikkoihin voidaan keskittää kaupungin palvelujen lisäksi myös kaupallisten ja kolmannen sektoreiden toimijoiden palveluja. (Koehenkilö 9)

Entä mitä jätetään kohdeteksteissä sanomatta?

Pienistä palveluyksiköistä saatetaan joutua luopumaan joillain alueilla.

Lähtötekstissä on hallitsevana palvelujen parantamisen diskurssi, mutta sen taustalla kulkee myös talouden ja säästämisen diskurssi. Vain kahdessa kohdetekstissä otettiin esiin lähtötekstin sivulauseessa 10b mainittu palvelujen mahdollinen väheneminen eli huonontuminen. Koehenkilö 3 on poiminut sivulauseesta 10b jälkimmäisen osan ja muuttanut sen itsenäiseksi päälauseeksi. Myös koehenkilö 8 kommentoi asiaa äänenajattelussaan:

Nyt mä teen semmosen tempun, ett mä lisäsin sen ikävän asian joka on merkitsee myös pienempien palvelujen lakkauttamista. On avoimemman oloinen, kun sanotaan.

Koehenkilö 8 toteaa, että rivien välistä ja myös yleisen tiedon perusteella on pääteltävissä, että palveluja todennäköisesti uudistuksessa myös lakkautetaan. Hänen

mukaansa on reilumpaa ja avoimempaa viestintää sanoa se suoraan ja kirjoittaa se näkyväksi tekstiin:

Alueellisesti on mietittävä, voidaanko joitakin palveluja keskittää hyvin saavutettavaan monipalvelukeskukseen ja luopua pienistä yksiköistä. (Koehenkilö 8)

Kommentit, lähtötekstin painotukset ja kohdetekstit antavat aiheen olettaa, että kielteisten seikkojen mukaanottoa ja muotoilua harkitaan viestinnässä paljon tarkemmin kuin myönteisten seikkojen. Tämä asia on merkittävä ja kannattaa panna merkille julkisen alan viestinnässä, jonka vahvuuksina on pidetty nimenomaan luotettavuutta ja tasapuolisuutta. Luotettavuus on myös käytettävyysetu, niin kuin luvussa 3.5 todettiin. Lukeminen hidastuu, jos lukija joutuu prosessoimaan tekstiä toisaalta karsimalla markkinointi-ilmauksia ja toisaalta täydentämällä haittapuolet pienten vihjeiden ja pragmaattisen tiedon perusteella. Kun tiedetään, että tiedotteet ovat yleensäkin kehittyneet myönteisyyttä painottavan markkinointiviestinnän suuntaan, lienee syytä uudelleen korostaa luotettavuuden tärkeyttä julkishallinnon viestinnässä.

Kiinnostavaa on myös se, että kohdeteksteistä puuttuu lähtötekstin yleisluontoinen toteamus, jonka mukaan uusi rakennetaan nykyisen palveluverkon pohjalle. Avoimeksi kysymykseksi näin ollen jää sekä lähtötekstissä että kohdeteksteissä, mikä on uuden suhde vanhaan. Muutoksen ja parantamisen diskurssi on lähtötekstissä hallitseva suhteessa vanhaan malliin ja palvelujen karsimisen diskurssiin. Kohdeteksteissä säästäminen ja karsiminen saavat vielä vähemmän mainintoja kuin lähtöteksteissä.

7.3 Alakohdan 3 muokkaus

- 0 Monituottajamalli moninaistuu ja palveluverkosto tukee yhteisöllisyyttä
- 1 Yhä enenevässä määrin asiakkaan palveluketju muodostuu eri tuottajien, julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin, muodostamasta palvelukokonaisuudesta.
- 2a Monituottajuuden lisääntyessä on tärkeää tunnistaa asiakkaan palvelukokonaisuus
- 2b ja miten asiakas siirtyy palvelusta toiseen.
- 3a Eri palvelujen tuottajien välillä pitää olla tiivistä yhteistyötä, tiedonvälitystä ja palvelujen integrointia,
- 3b jolloin ehkäistään palvelun sirpaloituminen.
-
- 4 Monipalvelukeskukset luovat puitteet kehittää moniammatillisuutta ja tuottajuutta.

- 5 Samassa keskuksessa voi olla julkisia, kaupallisia ja kolmannen sektorin palveluja.
- 6 Monipuoliset ja alaiset toimijat edesauttavat uusien palveluyhteenliittymien ja palvelukonseptien kehittämisen.
- 7 Tilaamalla tuloksia ja vaikuttavuutta mahdollistetaan myös uusien palveluinnovaatioiden ja konseptien syntyminen.

- 8a Yhteisöllisyyttä tuetaan tilojen moninaiskäytön tehostamisella,
8b joka otetaan huomioon entistä enemmän jo tilojen suunnittelussa.
- 9a Suunnitteluvaiheessa kiinnitetään huomiota myös tilojen muuntojoustavuuteen,
9b joka helpottaa tilojen jatkokäyttöä toimijoiden muuttuessa.
- 10a Moninaiskäyttöä tuetaan liikenneyhteyksien parantamisella,
10b lisäksi ympäristön käyttömahdollisuudet otetaan huomioon.
- 11 Tilojen käyttöä voidaan tehostaa tilojen eri toimijoiden yhteiskäytöllä, eri-ikäisten kuten lasten ja ikäihmisten tilojen samanaikaiskäyttö, aukiolojen sekä palveluaikojen laajentamisella.
- 12 Lisäksi tiloja voidaan vuokrata ulkopuolisille toimijoille.
- 13 Tilojen monipuoliseen ja monien eri toimijoiden yhteiskäyttöön liittyvien esteitä on eri toimijoiden yhteistyöllä pyrittävä ratkaisemaan esim. omavalvonta, tekniset järjestelmät, tilavaarausten sähköiset järjestelmät.

Lähtötekstin kolmas alakohta koostuu kolmesta kappaleesta (kappaleraja merkitty katkoviivalla), 13 virkkeestä ja 18 lauseesta. Ensimmäisessä kappaleessa puhutaan monituottajuudesta, joka tarkoittaa, että palveluja tuottavat samassa paikassa julkiset toimijat, yritykset ja yhdistykset. Toisessa kappaleessa selvitetään, miten monituottajuus toteutuu monipalvelukeskuksissa. Kolmas kappale käsittelee tilojen moninaiskäyttöä. Tämän jakson muokkausteot käyvät ilmi taulukosta 23.

Lauseiden muokaus	Kh1	Kh2	Kh3	Kh4	Kh5	Kh6	Kh7	Kh8	Kh9	Kh10	Yht.
Lisäys	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	3
Poisto	18	15	18	11	14	15	13	14	17	18	153
Korvaaminen	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2
Uudelleenjärjestely	-	-	-	2	-	1	1	-	-	-	4
Jakaminen	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
Yhdistäminen	-	1	-	1	2	2	4	-	-	-	10

Taulukko 23. Lähtötekstin alakohdan 3 lauseiden muokkausteot.

Tämän kolmannen, melko pitkän kolmikappaleisen jakson tyypillisin muokkausteko on odotuksenmukaisesti poisto (153). Osa koehenkilöistä ei hyödynnä jakson sisältöjä lainkaan (koehenkilöt 1, 3, 10), osa on sellaisenaan tai lähes sellaisenaan kopioinut yhden tai kaksi virkettä (koehenkilöt 8, 9) ja muutkin ovat lyhentäneet tekstiä 18 lauseesta 4–6 lauseeseen. Useimmin pois jätettiin lauseet 10b ja 13, useimmin puolestaan käytettiin lauseita 11 ja 12, jotka liittyivät tilojen käytön tehostamiseen ja vuokraamiseen.

Huomiota kiinnittävät pitkähkön tekstijakson lyhentämisen keinot varsinkin niillä koehenkilöillä, jotka ovat referoineet lähtötekstiä uskollisesti. Lauseenosia on yhdistetty kolmesta neljästä eri lauseesta ja virkkeestä yhdeksi virkkeeksi.

Alueellisissa monipalvelukeskuksissa (lause 4) tarjotaan julkisia, kaupallisia ja kolmannen sektorin palveluja yhdestä paikasta (lause 5), mikä luo yhteisöllisyyttä (lause 8a) ja mahdollisuuksia uudennaisille innovatiivisille palveluille (lause 7). (Koehenkilö 7)

Palvelun sujuvuuden varmistamiseksi kaupunki haluaa syventää eri toimijoiden välistä yhteistyötä (lause 3a) ja luoda palvelukeskittyviä (lause 1), joissa asiakkaat voivat luontevasti siirtyä palvelusta toiseen (lause 2b). (Koehenkilö 4)

Kyse näyttää olevan muokkaamiseen liittyvästä toimintatavasta, jossa kirjoittaja merkitsee alleviivaamalla tai kopioimalla muutaman sanan avainkohtia ja koostaa niistä palapelin tavoin uusia, tiiviimpiä kokonaisuuksia. Tekniikka on nopea ja tehokas, sillä teksti lyhenee, toisto vähenee ja olennaisin sisältö säilyy. Uudet virkkeet jäävät tosin toimitustyön alkuvaiheessa usein melko pitkiksi ja hiomattomiksi, niin että tulos vaatisi useamman toimituskierroksen. Koetilanteessa siihen ei ollut mahdollisuutta, ja monet koehenkilöistä sanoivatkin, että haluaisivat lukea tekstinsä uudelleen seuraavana päivänä. Tekstiin palatessaan koehenkilöt olisivat todennäköisesti keskittyneet enemmän juuri pintatason hiomiseen, mihin tässä tekstitaso laajemmassa muokkauksessa ei jäänyt aikaa eikä voimavaroja.

Kolmannen jakson avainkäsitteitä ovat *monituottajuus*, *monipalvelukeskus* ja *moninaiskäyttö*. Käsitteiden vieraus ja kielellinen samankaltaisuus tuntuivat koehenkilöistä hankalalta äänenajattelun perusteella. Termien erottuvuuteen on kiinnitetty yleisemminkin huomiota. Termeissä olisi tärkeätä pitää huolta toisistaan selkeästi erottuvista kirjoitus- ja äänneasuista, sillä asultaan liian samanlaiset termit sekoittuvat helposti keskenään. (Isohella & Nuopponen 2016: 229.) Samojen yhdyssosien lisäksi jakson sanat ovat ylipäättään pitkiä ja moniosaisia: *monituottajamalli*, *moniammatillisuus*, *palveluyhteenliittymä*, *palveluinnovaatio*, *palvelukonsepti*, *muuntojoustavuus*, *jatkokäyttö*, *käyttömahdollisuus*, *samanaikaiskäyttö*. Monet näistä muistakin pitkistä yhdyssanoista koostuvat samankaltaisista yhdyssosista: *moni*, *palvelu*, *käyttö*. Tämä

yhteneväisyys yhdessä lähimerkityksisyyden kanssa vähentää sanojen erottuvuutta toisistaan, mikä aiheutti koehenkilöille päänvaivaa.

Moni-alkuisia yhdyssubstantiiveja on lähtötekstin kolmannessa jaksossa seuraavasti:

monituottajamalli

monituottajuus (2 kertaa)

moniammatillisuus

moninaiskäyttö (2 kertaa, tässä alkuosana adjektiivi ”moninainen”)

monipalvelukeskus.

Lisäksi lähtötekstissä on käytetty seuraavasti moni-alkuisia verbejä ja adjektiiveja:

moninaistua

monipuolinen (2 kertaa)

monialainen

Kohdeteksteihin on siirtynyt yhteensä vain kaksi kertaa sana *monipalvelukeskus*, mitään muuta moni-alkuista ilmausta ei tämän osuuden teksteissä käytetty. Koehenkilöt näyttävät siis karttavan pitkiä, vieraita yhdyssanoja, jotka erottuvat toisistaan huomosti ja lisäävät myös toistoa tekstissä. Koehenkilö 1 on kirjoittanut jaksosta tekstiinsä vain sanan *monipalvelukeskus*, merkinnyt kysymysmerkin perään ja kommentoi asiaa ääneenajattelussa seuraavasti:

Monipalvelukeskukseen... hmmm... monituottajamalli moninaistuu... Hohhoi tätä tekstiä... Moniammatillista... Onko nää nyt... monipalvelukeskus... onkohan tää nyt sitten... onko nää samoja keskuksia, jotka mainittiin tuolla... palvelukeskitymissä?

Edellä oleva kommentti kuvaa hyvin niitä vaikeuksia, joita oudohkot, samoja yhdysosia sisältävät sanat lukijalle ja tekstin jatkokäsittelijälle tuottavat. Kommentti havainnollistaa myös edellisessä luvussa 7.2 käsiteltyä monipalvelukeskus–palvelukeskitymä–aluekeskus-problematiikkaa: keskusten ja keskittymien keskinäinen suhde ei avaudu lähtötekstin perusteella. Koehenkilöt joutuvat liikkumaan tekstissä edestakaisin selvittääkseen, mikä on käsitteiden suhde toisiinsa. Kyse on selvästä käytettävyyso Ongelmasta, sillä lukemisen siksak-liike lisää työskentelyaikaa. Tekstin kokonaisuuden hallinta vaikeutuu, kun lukija joutuu toistuvasti selvittämään yksityisten sanojen

merkitystä. Käsitteiden suhteesta ei saa lähtötekstistä selvää vastausta, ja siksi suhde jää avoimeksi kohdeteksteissäänkin.

Koehenkilöt ovat siis jättäneet käyttämättä tämän jakson *moni*-alkuisia yhdyssanoja. Miten he ovat sanallistaneet näiden ilmausten sisältöä?

Monituottajuutta on kuvattu seuraavasti:

Kaupungin palveluja tuottaa yhä useampi toimija. (Koehenkilö 4)

Ominaisuudennimi on purettu tekijäksi ja finiittiverbiksi seuraavaan tapaan: *moni* + *tuottaa*. Osa koehenkilöistä ohittaa *monituottajuus*-käsitteen kokonaan ja korvaa sen muokkaamalla konkreettisempaan suuntaan lähtötekstissä ennen ja jälkeen *monituottajuutta* käytetyt ilmaisut *julkinen*, *yksityinen* ja *kolmas sektori*.

Palveluja voivat tuottaa sekä kaupunki että yksityiset yrittäjät. (Koehenkilö 3)

Esimerkiksi sosiaali- ja terveystalouden palveluja tarjotaan kuntalaisille sekä kaupungin, yritysten että yhdistysten tuottamana. (Koehenkilö 4)

”Julkinen, yksityinen ja kolmas sektori” on korvattu ilmauksilla *kaupunki*, *yrittäjä*, *toimija*, *tuottaja*, *yhdistys*.

Moninaiskäyttö on sanana pudotettu pois, mutta osa koehenkilöistä on avannut sisältöä samoin sanoin kuin lähtöteksti.

Tilojen käyttöä voidaan tehostaa tilojen eri toimijoiden yhteiskäytöllä, eri-ikäisten kuten lasten ja ikäihmisten tilojen samanaikaiskäyttö, aukiolojen sekä palveluaikojen laajentamisella. (Koehenkilö 2)

Hiukan tekstiä varioivat koehenkilöt 4, 6 ja 7. Koehenkilö 4 on käsitellyt aihetta perusteellisimmin: *tilat ja aukioloajat* ovat täsmentyneet *koulujen iltakäyttöksi* ja *ulko-
puoliset toimijat* on konkretisoitu *paikallisiksi yhdistyksiksi*.

Tiloja voisivat hyödyntää eri-ikäiset, kuten lapset ja ikäihmiset, samanaikaisella käytöllä. (Koehenkilö 6)

Yhtenä kehittämistyön tavoitteena on saada kaupungin omistamat tilat tehokkaampan käyttöön. Suunnitelmissa on muun muassa saada lapsille ja ikäihmisille tarjottavia palveluja samoihin tiloihin sekä tehostaa koulujen iltakäyttöä. Tiloja on tarkoitettu tarjota yhä enemmän paikallisten yhdistysten toimintapaikoiksi. (Koehenkilö 4)

Huomiota voi vielä kiinnittää lähtötekstin erikoisalan termiin *muuntojoustavuus*, joka ei esiinny sellaisenaan missään kohdetekstissä. Erikoisalan termejä – varsinkin

korkean abstraktiotason ominaisuudennimiä – koehenkilöt karttavat, mutta osa käyttää niitä partisiippimääritteiksi muunnettuna. Esimerkiksi koehenkilö 7 käyttää adjektiivia *muuntojoustava* ja koehenkilö 2 ilmaisee muuntojoustavuutta sanaliitolla eri *käyttötarkoituksiin sopiva*. Ominaisuudennimen korvaamisessa on tässä käytössä sama periaate kuin aiemmin analysoimassani *saavutettavuus–saavutettava*-tapauksessa. Ominaisuudennimen muuttaminen partisiipiksi näyttää olevan tyypillisesti ensimmäinen askel alaspäin abstraktiotikkaita.

Suunnittelun kielenkäytössä luodut uudissanat tuottavat siis vaikeuksia oman organisaation sisälläkin, mikä ennustaa niiden olevan pulmallisia kuntalaisille. Ongelmia aiheuttaa ymmärtäminen, mutta outojen sanojen runsas käyttö myös vieraannuttaa kuntalaisen tekstistä ja edelleen sen käsittelemistä asioista. Suunnittelun kielenkäytössä uudissanoilla usein haetaan korostetusti erontekoa uuden ja olemassa olevan välille. Kuitenkin kuntalaisen kannalta olisi tärkeää luoda tutuilla sanoilla kytkös vanhan sekä uuden välille ja havainnollistaa niiden avulla tulevaa muutosta. Tuttuihin asioihin viittaavilla tutuilla sanoilla luodaan tulevasta mielikuva, joka täydentyy erojen kuvauksella. Tuttujen merkitykseltään myönteisten sanojen avulla voidaan myös vaikuttaa siihen, miten kuntalaiset ottavat uudistuksen vastaan.

Meillähän puhutaan palvelutoreista, sillon kun on näitä palvelukeskittymiä. Niin tota... se on niinku oikeastaan aika myönteinen niinku se palvelutori. (Koehenkilö 7)

Jos *monipalvelukeskukset* ja *palvelukeskittymät* nimetäänkin *toreiksi* tai *palvelutoreiksi*, sillä lienee vaikutusta kuntalaisten asennoitumiseen, niin kuin koehenkilö 7 ääneenajattelussaan toteaa. ”Palvelutori” myös yhdistää uutta ja vanhaa, abstraktia ja konkreettista sekä kuvaa melko osuvasti monipalvelukeskuksen ideaa.

7.4 Alakohdan 4 muokkaus

- 0 Tampereesta sähköisten palvelujen kärkikaupunki
- 1a Sähköiset palvelut ovat jatkossa yhä olennaisempi osa palveluverkkoa,
- 1b sillä ne tarjoavat ajasta, paikasta ja välineestä riippumattoman asioinnin.
- 2 Suurin osa kunnan palveluista kulkee sähköisesti kuntalaisen taskussa.
- 3a Sähköiset palvelut ovat lähipalvelua,
- 3b jotka tarjoavat ensisijaisen väylän kunnan palveluihin.
- 4a Jos sähköisen väylän kautta ei saa riittävästi tietoa, apua
- 4b tai asia vaatii kasvokkain kohtaamista,

- 4c tarjotaan kuntalaisille perinteinen, käyntiasiointiin perustuva palvelu.
- 5 Sähköisten palvelujen laajamittainen käyttöönotto edellyttää sekä sähköisten palvelujen kehittämiseen ja käyttöönottoon liittyviä investointeja sekä kuntalaisilta ja henkilöstöltä ajattelu- ja toimintatapojen muutosta.

Lähtötekstin alakohta 4 koostuu yhdestä kappaleesta, viidestä virkkeestä ja yhdeksästä lauseesta. Jakso käsittelee sähköisiä palveluja, joita luonnehditaan ajasta ja paikasta riippumattomiksi, mukana kulkeviksi lähipalveluiksi. Lisäksi kerrotaan, että käyntiasiointi säilytetään rinnakkaisena, mutta henkilöstöltä ja kuntalaisilta pääänkuulutetaan muutosta.

Lauseiden muokkaus	Kh1	Kh2	Kh3	Kh4	Kh5	Kh6	Kh7	Kh8	Kh9	Kh10	Yht.
Lisäys	1	1	-	2	1	-	1	1	2	-	9
Poisto	9	7	5	6	7	5	4	6	3	9	61
Korvaaminen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Uudelleenjärjestely	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Jakaminen	-	2	-	1	2	1	1	1	1	-	9
Yhdistäminen	-	-	-	1	-	-	-	-	2	-	3

Taulukko 24. Lähtötekstin alakohdan 4 lauseiden muokkausteot.

Tämä jakso on ainoa, josta jokainen koehenkilö on ottanut jotain tekstiinsä. Vähimmillään se tarkoittaa yhtä lausetta, mutta kukaan ei ole ohittanut tätä sisältöä kokonaan toisin kuin aiemmissa jaksoissa on käynyt. Huolimatta tekstin osien aiempaa tarkemmasta hyödyntämisestä poisto on kuitenkin edelleen yleisin muokkausteko (61). Kaikki poistivat lauseen 3a, joka luokittelee sähköiset palvelut lähipalveluiksi, ja yhtä lukuun ottamatta koehenkilöt olivat poistaneet myös lauseen 5, joka käsittelee investointeja ja toimintatapojen muutosta. Näkökulma näissä lauseissa on suunnittelukeskeinen ja etäännyttävä kuntalaisen arjesta.

Tästä jaksosta on kuitenkin säilytetty eniten sanatarkkoja tai lähes sanatarkkoja lainauksia. Puolet koehenkilöistä käytti esimerkiksi sellaisenaan tai hiukan muokattuna lauseen 1b fraasia ”ne tarjoavat ajasta, paikasta ja välineestä riippumattoman asioinnin”.

Sähköiset palvelut tarjoavat ajasta, paikasta ja välineestä riippumattoman asioinnin. (Koehenkilö 5)

Sähköisten palvelujen kautta kuntalaiset voivat hoitaa asioitaan ajasta, paikasta ja välineestä riippumatta. (Koehenkilö 2)

– – sähköinen asiointi sujuu ajasta ja paikasta riippumatta. (Koehenkilö 3)

Tavoitteena on, että yhä useampi asia olisi hoidatettavissa verkossa ajasta ja paikasta riippumatta. (Koehenkilö 4)

Näin yhä useampi palvelu olisi kuntalaisten käytössä ajasta ja paikasta riippumatta. (Koehenkilö 6)

Kun tekstiä kopioidaan, myös virheet kulkeutuvat helposti lähteestä kohdetekstiin. Tässä tapauksessa usea koehenkilö on säilyttänyt lauseessa mukana sisällöltään virheellisen ”välineestä riippumaton” -ilmaisun, ja ääneenajattelussakin vain yksi koehenkilöistä totesi, että sähköinen asiointi on mitä suurimmassa määrin välineestä riippuvaista.

Myös lauseen 4b ilmaus ”tarjotaan kuntalaisille perinteinen, käyntiasiointiin perustuva palvelu” on säilytetty sellaisenaan tai kevyesti muokattuna kuudessa kohdetekstissä.

Perinteiset käyntiasiointiin ja kasvokkain kohtaamiseen perustuvat palvelut halutaan kuitenkin säilyttää uusien sähköisten palvelujen rinnalla. (Koehenkilö 4)

Tämän lisäksi on kuitenkin tarjottava kuntalaisille perinteinen, käyntiasiointiin perustuva palvelu. (Koehenkilö 5)

Joissain kohdeteksteissä käsitteelliset ilmaukset *käyntiasiointiin perustuva palvelu* ja *kasvokkain kohtaaminen* on palautettu alemmalle abstraktiotasolle ilmauksella ”hoitaa asiansa kasvokkain”.

Sähköisten palvelujen rinnalla säilyy kuitenkin mahdollisuus hoitaa asiansa kasvokkain. (Koehenkilö 2)

Käyntiasiointia käsittelevän virkkeen aloittavat ehdollistavat sivulauseet 4a ja 4b ”Jos sähköisen väylän kautta ei saa riittävästi tietoa, apua tai asia vaatii kasvokkain kohtaamista” on säilyttänyt kolme koehenkilöä, muut ovat karsineet ne pois. Sinänsä lähtötekstin ehdollisuus on kiinnostavakin: millaisen mahdollisuuden lähtöteksti jättää sille, että käyntiasiointia ei järjestetä? Pragmaattinen tulkinta puoltaa koehenkilöiden ratkaisua, jonka mukaan rinnakkainen käyntiasiointi järjestetään kaikissa tapauksissa. Ehdollisuuden on säilyttänyt muun muassa koehenkilö 9, mutta vaihtanut lauseiden järjestyksen niin, että ensin on päälause ja sitten kaksi sivulauseetta:

Jatkossa tarjotaan edelleen mahdollisuutta myös perinteiseen kasvokkain asiointiin, mikäli asia on sellainen, että se vaatii kasvokkain tapaamista. (Koehenkilö 9)

Lauseiden järjestyksen vaihtaminen tuntuu vähentävän ehdon painoarvoa. Jos ehdollinen sivulause on ennen päälausetta, se tuntuu velvoittavammalta kuin päälauseen jälkeisenä.

Markkinointihenkistä otsikkoa ”Tampereesta sähköisten palvelujen kärkikaupunki” hyödynsi puolet koehenkilöistä. Se upotettiin useimmin osaksi tekstiä, niin että otsikkoon lisättiin finiittiverbi:

Tampereesta kehitetään sähköisten palvelujen kärkikaupunki. (Koehenkilö 5)

Tampereesta tulee sähköisten palvelujen kärkikaupunki –. (Koehenkilö 10)

Ääneenajattelussa myös kommentoitiin tätä lähtötekstin otsikon muotoilua, esimerkiksi seuraavasti:

Sähköisten palvelujen kärkikaupunki, tätä kärkikaupunkia on käytetty ennenkin. Milloin oltiin ympäristönsuojelun kärkikaupunki ja mikä milloinkin. (Koehenkilö 3)

Markkinointihenkisyyttä on myös karsittu kohdeteksteissä esimerkiksi lisäämällä *kaupunginhallitus* subjektiksi ja intentioverbi *toivoo* predikaatiksi:

Kaupunginhallitus toivoo Tampereesta sähköisten palvelujen kärkikaupunkia. (Koehenkilö 1)

Kiinnostavaa on, että tässä lienee tavoitteena luotettavuuden lisääminen tekstin markkinointihenkisyyttä vähentämällä. Kuten jo aiemmin mainittiin, luotettavuuden on eräissä käytettävyydesteissä todettu nopeuttavan tekstin lukemista, kun taas markkinointipuhe hidastaa tekstin käsittelyä (ks. luku 3.5). Koehenkilöt tunnistavat markkinoinnin kielenkäytön, hyödyntävät sitä mutta karsivat liioitteluksi tulkitsemaan ilmauksia. Tässä yksityistapauksessa edetään tavallaan kiinnostavasti toiseen suuntaan kuin tiedotteissa yleensä: nyt tiedotteessa karsitaan pöytäkirjatekstin mainosmaiseksi tulkittua puhetta.

Tämä sähköisestä asioinnista kertova lähtötekstin jakso vaikuttaa otsikoltaan ja kielelliseltä muotoilultaan muita harkitummalta. Se on suhteellisen lyhyt ja kompakti eikä sisällä toistoa niin paljon kuin esimerkiksi edelliset kaksi jaksoa. Markkinointihenkinen tyylilaji – varsinkin otsikossa ja sähköisten palvelujen luonnehdinnassa – saattaa viitata siihen, että jakso on kopioitu aiemmasta, eri tarkoitukseen kirjoitetusta lähteestä. Lähtötekstin tässä kohdassa voi aistia toisen tekstin läsnäolon

sanavalinnan ja rakenteeseen liittyvien seikkojen perusteella. Kyse on sentyyppi-
sestä implisiittisestä intertekstuaalisuudesta, josta Heikkinen ja Hämäläinen puhuvat
säädoskieltä käsittelevässä artikkelissaan (2011). Kohdeteksteihin otettujen lainaus-
ten määrä ja sanatarkkuus viittaavat siihen, että mitä huolellisemmin tai kohosteisem-
min muotoiltu lähtöteksti on, sitä enemmän sitä hyödynnetään jatkokäytössä. Ilmai-
sun todennäköisyys säilyä tekstiketjun muissa tuotoksissa lisääntyy, jos jatkokäyttäjät
arvioivat sen tehokkaaksi. Koehenkilö 3:n sanoin: ”*Enpä teekään pyörää vaan käytän
hyväksi tätä tekstiä. – – En keksi pyörää kahteen kertaan.*” Ilmeisesti markkinointi-
viestinnän tyyppinen muotoilu ja myönteisyys on useimmiten arvioitu verkkotekstiin
ja tiedotteeseen hyvin soveltuvaksi esitystavaksi.

Edellisessä luvussa 7.2 esitän osallistamisen tekstijakson yhteydessä, että kohde-
teksteihin todennäköisesti siirtyvät helpommin ne sisällöt, jotka ovat kunnan strate-
gisten tavoitteiden suuntaisia ja joita yleensä halutaan painottaa viestinnässä. Palve-
lujen digitalisoiminen on yksi viime vuosien keskeisistä tavoitteista, joten se lienee
vaikuttanut tämän sisältöjakson painoarvoon kohdeteksteissä. Tämä käy ilmi esimer-
kiksi koehenkilön 9 kommentista:

*Mä nyt nostin tänne nää sähköiset palvelut aika isoon... isoon rooliin, että... se on
mun mielestä täällä semmonen selkein sellanen kokonaisuus, mikä tästä näin niinku
äkkilukemalta hahmottuu. Ja se kuitenkin nyt kuntalaiset ja asukkaat... tuota niin ai-
nakin meillä täällä haluaa näitä sähköisiä palveluja kovasti... (Koehenkilö 9)*

Sisältöjen valintaan vaikuttavat näin ollen paitsi tekstin sisäiset myös sen ulkoiset sei-
kat. Kunnan strategian lisäksi valintojen taustalla on nähtävissä myös koehenkilöiden
oma erikoisala, asiantuntemus ja jossain määrin myös arvoperusta.

Vastakkaisena esimerkkinä voi ottaa lähtötekstissä mainitun *talouden tasapainot-
tamisen*. Lähtötekstissä ovat läsnä sekä palvelujen parantamisen että talouden tasa-
painottamisen diskurssit.

Lähtötekstissä talousnäkökulma ilmenee kokonaisuudessaan seuraavasti:

3. kappale: ”Tampereen kaupunginhallitus hyväksyi 2.4.2013 **talouden tasapainotta-
miseksi** kymmenen kohdan listan rakenteellisista muutoksista (TOP 10 -lista.)

Lähtökohtana on, että toimenpiteillä saadaan aikaan tehokkaampi palveluverkko ja
hillitään käyttökustannusten kasvua.”

7. kappale: ”Palvelumallityön tavoitteena on vastata asukkaiden palvelutarpeisiin laa-
duksilla ja vaikuttavilla palveluilla ja tehokkaalla palveluverkolla **ottaen huomioon
taloudelliset reunaehdot**. Tavoitteena on, että palveluja ja palveluverkkoa kehittämällä
lisätään tehokkuutta ja **hillitään käyttökustannusten kasvua** väestömäärän ja palvelu-
tarpeiden kasvaessa.”

9. kappale: ”Palvelumallityön tarkastelun suuntalinjoiksi on nostettu viisi lähtökohtaa, joiden kaikkien **tarkastelussa on pidettävä mukana talouden tasapainottamisnäkökulma.**”

Talousnäkökulma mainitaan lähtötekstin alkuosan viidessä virkkeessä, mutta ei yhdessäkään käsitellyssä alakohdassa. Viidestä maininnasta kolme on sivulauseessa. Näistä kahdessa tapauksessa maininta on kahden sivulauseen rinnastuksessa jälkimmäisenä, ja edeltävässä sivulauseessa puhutaan palvelujen tehostamisesta. Kaksi maininnoista on lauseenvastikkeessa ja yksi omana sivulauseenaan. Talous- ja säästönäkökulmaa ilmaistaessa käytetään seuraavia ilmaisuja:

- ”ottaen huomioon taloudelliset reunaehdot”
- ”hillitään käyttökustannusten kasvua”
- ”talouden tasapainottamiseksi”
- ”hillitään käyttökustannusten kasvua”
- ”mukana talouden tasapainottamisnäkökulma”.

Lähtötekstissä ei siis puhuta *säästämisestä* tai palvelujen ja *menojen vähentämisestä* vaan yleisluotoisemmin ”tasapainottamisesta”, ”käyttökustannusten hillitsemisestä” ja ”taloudellisista reunaehdoista”.

Talouden ja säästämisen diskurssi on mukana kuudessa kohdetekstissä, neljässä kohdetekstissä ei taloutta mainita ollenkaan. Lähtötekstin sähköisten palvelujen yhteydessä taloutta ei käsitellä, mutta koehenkilö 4 on lisännyt tekstiinsä *kustannussäästöt* mukaan omana lauseenaan.

Sähköinen asiointi tuo kaupungille suuria kustannussäästöjä. (Koehenkilö 4)

Taloudesta on puhuttu kohdetekstien eri kohdissa seuraavasti:

- Tavoitteena on tarjota – – palveluita tehokkaasti ja taloudellisesti (koehenkilö 3)
- Tampere karsii kulujaan (koehenkilö 4)
- hillitä kustannusten nousua (koehenkilö 4)
- tavoitteena on saada kaupungin talous tasapainoon (koehenkilö 4)
- hillitsemään käyttökustannusten kasvua (koehenkilö 5)
- 10 kohdan listaa talouden tasapainottamiseksi (koehenkilö 7)
- perustuu – – päätökseen talouden tasapainottamisesta (koehenkilö 9)

hillittää käyttökustannusten kasvua (koehenkilö 10)

Koehenkilöt 1, 2, 6 ja 8 eivät mainitse talouteen liittyviä seikkoja. Säästämiseen ja palvelujen mahdolliseen lakkauttamiseen liittyvä diskurssi jää parantamisen ja uudistamisen varjoon sekä lähtö- että kohdeteksteissä. Ääneenajatteluista kuitenkin käy ilmi, että koehenkilöt arvioivat niillä olevan selvä osuutensa muutoksessa.

Siis aika itse asiassa harvoin kun puhutaan palvelutorista, niin silleen... siin tulee sit se, et no mutta kun tänne tulee se palvelutori, että mitä kaikkea on jouduttu sulkemaan. (Koehenkilö 7)

Alueiden keskittäminen voi... merkitsee... palveluiden keskittämisessä pienimmät palvelupisteet... Ei mikä se oli, miten ne poistumisen laittas... alueellinen...

Nyt mä teen semmosen tempun, ett mä tota... lisäsin tonne mis mä yritän tätä palveluverkkoo näihin keskuksiin, aluekeskuksiin... niin tota mä laitoin siihen kappaleeseen nyt ton, sen ikävän asian, mikä ilmeisesti on nyt kuitenkin semmonen, mikä sit niinku alkaa hirveesti puhututtaa ja on se kriittinen, et se alueellinen keskittäminen merkitsee myös joidenkin pienempien palvelupisteiden lakkauttamista. (Koehenkilö 8)

Tässäkin on nähtävissä tasapainoilua aiemmin mainitun markkinoivan ja luotettavan kielenkäytön välillä. Pragmaattisen tiedon perusteella ei haluta markkinoida uudistusta pelkästään palvelujen parannuksena vaan ymmärretään sillä olevan myös toinen puoli. Kaksi koehenkilöistä siirsi säästöt sekä symbolisesti että konkreettisesti lähtötekstin sivulauseista päälauseeseen, osa pudotti ne kokonaan pois tekstistään. Yleisesti talousseikkojen maininnat vähenivät kohdeteksteissä yhtä tekstiä lukuun ottamatta.

7.5 Alakohdan 5 muokkaus

- 0 Palvelumalli luodaan yhdessä asukkaiden kanssa.
- 1 Kehittämistyötä tehdään yhdessä niin eri asiantuntijoiden kuin myös asukkaiden kanssa.
- 2 Asukkaiden mielipiteitä kysyttiin palveluverkon suunnittelusta ja palveluluokittelusta lähi-, alue- ja keskitettyihin palveluihin jo vuoden 2013 lopulla Valma-kyseilyllä ja Alue-Alvareilta.
- 3 Jatkossa on tarkoitus asukkaat ottaa mukaan alueelliseen palvelumallityöhön.

Lähtötekstin viides alakohta koostuu yhdestä kappaleesta, kolmesta virkkeestä ja kolmesta lauseesta. Aluksi kerrotaan, että kehittämistyötä tehdään asukkaiden ja asiantuntijoiden kanssa yhteistyössä, sitten kerrotaan jo tehdyistä kyselyistä ja lopuksi toistetaan taas, että asukkaat otetaan mukaan työhön.

Lauseiden muokaus	Kh1	Kh2	Kh3	Kh4	Kh5	Kh6	Kh7	Kh8	Kh9	Kh10	Yht.
Lisäys	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2
Poisto	2	-	3	3	1	3	1	1	2	3	19
Korvaaminen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Uudelleenjärjestely	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	3
Jakaminen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Yhdistäminen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Taulukko 25. Lähtötekstin alakohdan 5 lauseiden muokkausteot.

Kaikki koehenkilöt yhtä lukuun ottamatta olivat poimineet tekstiinsä yhteistyön kuntalaisten kanssa – yksi koehenkilöistä oli maininnut sen jo kohdan kolme yhteydessä. Muotoilut noudattelevat melko tarkasti lähtötekstin ilmaisua (koehenkilöt 1, 2 ja 7), mutta lauseista yksi tai kaksi on jätetty pois ja käytettyjäkin lauseita on paikoin lyhennetty (koehenkilöt 5, 9 ja 10). Poisto on edelleen yleisin muokkausteko (19).

Kehittämistyötä tehdään yhdessä niin eri asiantuntijoiden kuin myös asukkaiden kanssa. (Koehenkilö 1)

Palvelumalli luodaan yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkaiden mielipiteitä kysyttiin palveluverkon suunnittelusta ja palveluluokittelusta lähi-, alue- ja keskitettyihin palveluihin vuoden 2013 Valma-kyselyllä ja Alue-Alvareilta. Jatkossa on tarkoitus asukkaat ottaa mukaan alueelliseen palvelumallityöhön. (Koehenkilö 2)

Viidennessä lähtökohdassa todetaan, että palvelumalli luodaan yhdessä asukkaiden kanssa. Palveluverkon suunnittelusta ja palveluluokittelusta on jo kysytty vuoden 2013 lopulla mielipiteitä verkkokyselyllä ja asukkaiden osallistumisryhmiltä Alue-Alvareilta. (Koehenkilö 7)

Asukkaat otetaan mukaan alueelliseen palvelumallityöhön. Asukkaiden mielipiteitä selvitettiin myös etukäteen erilaisin kyselyin. (Koehenkilö 5)

Palvelumallin kehittämistyötä tehdään yhteistyössä eri asiantuntijoiden ja asukkaiden kanssa. (Koehenkilö 9)

Palvelumallia luodaan yhdessä asukkaiden kanssa. (Koehenkilö 10)

Ääneenajattelussa mainittiin useasti, että ilmaus ”asukkaat otetaan mukaan” on ongelmallinen, koska koehenkilöt olisivat halunneet tarkentaa osallistamisen tavat ja ajankohdat: *miten se sit niinku tapahtuu?* Koehenkilö 4 ennakoi kokemuksensa perusteella osallistamistavan ja täsmensi ilmauksen.

Kevään ja syksyn aikana tullaan järjestämään aiheeseen liittyen asukastapaamisia, joista tiedotetaan kaupungin verkkosivuilla. (Koehenkilö 4)

Yleisesti koehenkilö 4 selittää täsmennyksiään ja valintojaan ääneenajattelussaan seuraavasti:

Pakkokin tehdä omia tulkintoja ja tavallaan yhdistellä eri lähteistä... tehdä omia päätelmiä... tämän tekstin pohjalta olisi vaikea sanoa... tulisin hyväksyttämään tämän tekstin. Usein tiedottajilla... meillä tiedottajilla on ympäröivää tietoa ja pohjatietoja sitten yhdistelee näihin.

Näissä jaksoissa, joissa kohdeteksteihin on kopioitu melko sanatarkasti lähtötekstin ilmaisuja, on kiinnostavaa tarkastella myös lähemmin sanatason poistoja. Esimerkiksi lähtötekstin lauseesta 1 ”Kehittämistyötä tehdään yhdessä niin eri asiantuntijoiden kuin myös asukkaiden kanssa” vain koehenkilöt 1 ja 9 ovat jättäneet tekstiin asukkaiden lisäksi ”asiantuntijat”, sen sijaan muut puhuvat pelkästään asukkaista. Poistoja motivoi aina yleensä ensinnäkin pyrkimys yksinkertaisesti lyhentää tekstiä, karsia toistoa sekä turhaa ainesta (toistosta tarkemmin luvussa 8.3.5) ja karsia rinnastuksia (rinnastuksista tarkemmin luvussa 8.3.7). Mutta koska poisto on kohdistunut nimenomaan ”asiantuntijoihin” eikä ”asukkaihin”, valintaa perustellee myös kuntalaisten osallistamisen näkökulma ja demokratiadiskurssi. Kasvatetaanko kuntalaisten valtaa hienoisesti verkkotekstissä?

7.6 Kohdat 1–5: lisäys, korvaus, jako, uudelleenjärjestely, yhdistäminen

Seuraavassa teen koosteen siitä, millaisia tapauksia sisältyy tarkasteltuihin muokkaustekoihin. **Lisäykset** ovat koehenkilöiden lauseita, lausekkeita tai ilmauksia, joita ei esiinny lähtötekstissä. **Korvaaminen, uudelleenjärjestely, jakaminen** ja **yhdistäminen** säilyttävät lähtötekstiä muokattuna. Samanasaisen lauseen tai sen olennaisten osien

kopioimisen sekä merkitykseltään läheiset parafraasit käsittelem seuraavassa luvussa 7.7.

7.6.1 Lisäys

Lisäyksiä kohdeteksteissä on kaikkiaan 22. Tyypillisiä lisäyksiä ovat esimerkit, joita koehenkilöt olisivat kaivanneet enemmän jo lähtötekstiin:

Esimerkiksi keväällä avatussa Lielahतिकeskuksessa on kauppoja, ravintoloita sekä kaupungin kirjasto, terveysasema, neuvola sekä palvelu- ja päiväkeskus. (Koehenkilön 2 teksti)

Sama tilassa voi toimia esimerkiksi lasten neuvola ja ikäihmisten palvelukeskus. (Koehenkilön 2 teksti)

Toinen lisäystyyppi on tekstin rakenteeseen ja sisältöön orientoivat ilmaukset, jotka yleensä on lisätty kappaleen alkuun.

Kolmannessa lähtökohdassa linjataan, – –.” (Koehenkilön 7 teksti)

Palveluja tarkastellaan suuntalinjojen ensimmäisessä lähtökohdassa lähipalveluina, aluepalveluina sekä keskitettyinä palveluina. (Koehenkilön 7 teksti)

Palvelumallityölle on jo valittu merkittävimmät painopisteet. (Koehenkilön 3 teksti)

Lähtötekstin otsikointi ja numerointi jaksottaa sisällöt selkeästi omiksi kokonaisuuksiksi, ja jaksot ovat itsenäisiä. Kohdeteksteissä jaksoja kuitenkin yhdistettiin ja alaotsikoita poistettiin, joten ne eivät enää olleet erillisiä ja yhtä itsenäisiä. Näin ollen tarvittiin usein jonkinlaista siirtymälausetta, joka merkitsee topiikin vaihtumisen.

Myös sähköisiä palveluja kehitetään. (Koehenkilön 2 teksti)

Jakson päättymistä merkitään myös joissain kohdin lisäämällä aiheen käsittelyn loppuun kokoava päätöslause.

Tämä kehitys otetaan huomioon suunnittelussa. (Koehenkilön 8 teksti)

7.6.2 Korvaaminen

Korvaamiseksi olen tulkinnut lauseen muuttamisen määritteeksi tai lisäykseksi. Korvaamisia kohdeteksteissä on yhteensä 12. Eniten korvaamisia on pitkäköissä alakohdissa 1–3, vähiten lyhyemmissä alakohdissa 4 ja 5.

Tyypillisesti korvaamisia on kahdentyyppisiä. Relatiivinen sivulause on melko mekaanisesti muunnettavissa toisen lauseen määritteeksi:

”Keskitetyt palvelut ovat **palveluja, jotka edellyttävät erityisosaamista ja -laitteistoa** ja laajaa väestöpohjaa.” (Lähtöteksti)

Erityisosaamista vaativat palvelut – –. (Koehenkilöiden 2 ja 8 tekstit)

”Suunnitteluvaiheessa kiinnitetään huomiota myös **tilojen muuntojoustavuuteen** – –. – – Tilojen käyttöä voidaan tehostaa **tilojen eri toimijoiden yhteiskäytöllä** – –.” (Lähtöteksti)

Muuntojoustavat ja yhteiskäyttöiset tilat tehostavat toimintaa – –. (Koehenkilön 7 teksti)

Toinen tyypillinen korvaamisen tapa on siirtää sivulause toisen lauseen finiittiverbitömäksi lisäykseksi:

”**Keskitettyjä palveluja ovat mm. toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoito.**” (Lähtöteksti)

Erityisosaamista vaativat palvelut, **kuten toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoito** taas sijoitetaan yleensä – –. (Koehenkilön 2 teksti)

Korvausten tavoitteena kohdeteksteissä on tiivistäminen, mistä kertoo myös se, että niitä on käytetty eniten pitkäköissä tekstijaksoissa. Kuitenkin näitä korvaamisia on vähän, mikä saattaa viitata siihen, että määritteiden lisäämistä suositusten mukaisesti varotaan.

7.6.3 Jakaminen

Virkkeen jakamisia on kaikkiaan 14, joista 9 liittyy lähtötekstin alakohtaan 4 ja lähinnä sen ensimmäiseen kahteen lauseeseen:

1a Sähköiset palvelut ovat jatkossa yhä olennaisempi osa palveluverkkoa,

1b sillä ne tarjoavat ajasta, paikasta ja välineestä riippumattoman asioinnin.

Lauseet 1a ja b on erotettu omiksi virkkeikseen seuraavaan tapaan:

Sähköiset palvelut ovat jatkossa yhä olennaisempi osa palveluverkkoa. Ne tarjoavat ajasta, paikasta ja välineestä riippumattoman asiointin. (Koehenkilö 8)

Edellisessä lauseiden suhde on jätetty ilmaisematta, mutta esimerkiksi seuraavassa kohdetekstissä konnektiivina jakamisen yhteydessä käytetään näin-adverbia tämän saman suhteen ilmaisemiseen.

Tampere tulee jatkossa panostamaan yhä enemmän sähköisiin palveluihin. Näin yhä useampi palvelu olisi kuntalaisten käytössä ajasta ja paikasta riippumatta. (Koehenkilö 6)

Perustelevan merkityssuhteen säilyttämiseksi voi tulkita myös seuraavassa esimerkissä päälauseen ”Tavoitteena on, että –” lisäämisen ja sillä lauseen muuttamisen että-lauseeksi.

Sähköiset palvelut tuodaan jatkossa yhä olennaisemmaksi osaksi palveluverkkoa. Tavoitteena on, että yhä useampi asia olisi hoidattavissa verkossa ajasta ja paikasta riippumatta. (Koehenkilö 4)

Jakamisia on tehty vähän, mikä johtunee siitä, että lähtöteksti ei ole kovin pitkävirkeistä. Lähtötekstin kaksilauseisista virkkeistä myös yleensä pikemminkin poistettiin kohdeteksteissä toinen lause kuin jaettiin virke.

7.6.4 Uudelleenjärjestely

Uudelleenjärjestelyksi on merkitty lauseiden järjestyksen muutokset. Uudelleenjärjestelyjä on yhteensä 27. Samoin kuin korvaamisia myös uudelleenjärjestelyjä on eniten alakohdissa 1–3, vähiten alakohdissa 4 ja 5. Niin kuin luvussa 7.1 todettiin, yksi keskeinen periaate näyttää uudelleenjärjestelyssä olevan kirjoittajan tärkeäksi arvioimien sisältöjen siirtäminen lauseen ja virkkeen alkuun. Kohdeteksteissä tämä näkyy niin, että esimerkit on siirretty tekstijakson alkuun.

1 Aluepalvelut sijaitsevat etäämmällä asuinpaikasta kuin lähipalvelut, **2** niiden saavutettavuus on hyvä kauempaakin joukkoliikenteellä. **3** Palvelut sijaitsevat pääsääntöisesti aluekeskuksissa tai palvelukeskitymissä. **4** Aluepalveluja ovat mm. isompien oppilaiden perusopetus ja suun terveydenhuolto (Lähtöteksti)

4 Isompien oppilaiden perusopetus ja suun terveydenhuolto taas ovat esimerkkejä aluepalveluista, **3** jotka sijaitsevat aluekeskuksissa, **2** joihin pääsee kulkemaan kauem- paakin joukkoliikenteellä. (Koehenkilö 2)

4 Aluepalveluiksi luokitellaan esimerkiksi **hammashoitolat ja isompien oppilaiden pe- rusopetus**. **1** Aluepalvelut saattavat olla hiukan etäämmällä omasta asuinpaikasta, mutta **2** niihin on hyvät liikenne yhteydet esimerkiksi busseilla. (Koehenkilö 1)

1 Aluepalvelut kuten **4 isompien oppilaiden perusopetus ja suun terveydenhuolto 3** sijaitsevat pääsääntöisesti aluekeskuksissa tai palvelukeskitymissä. (Koehenkilö 7)

Samasta asiasta on kyse seuraavassa esimerkissä, jossa pää- ja sivulauseiden paikkaa vaihdetaan.

1 Jos sähköisen väylän kautta ei saa riittävästi tietoa, apua tai **2** asia vaatii kasvokkain kohtaamista, **3** tarjotaan kuntalaisille perinteinen, käyntiasiointiin perustuva palvelu. (Lähtöteksti)

3 Jatkossa tarjotaan edelleen mahdollisuutta myös perinteiseen kasvokkain asiointiin, **1** mikäli asia on sellainen, **2** että se vaatii kasvokkain tapaamista. (Koehenkilön 9 teksti)

Joissain uudelleenjärjestelyissä lauseiden paikan vaihto liittyy kohdetekstin laajem- paan rakenneratkaisuun. Esimerkiksi koehenkilön 5 tekstin alakohdat on jäsennetty deduktiivisesti yleisestä yksityiseen. Tähän liittyy myös alakohdan 5 lauseiden uu- delleenjärjestely.

1 Asukkaiden mielipiteitä kysyttiin palveluverkon suunnittelusta ja palveluluokitte- lusta lähi-, alue- ja keskitettyihin palveluihin jo vuoden 2013 lopulla Valma-kyselyllä ja Alue-Alvareilta. **2** Jatkossa on tarkoitus asukkaat ottaa mukaan alueelliseen palvelu- mallityöhön. (Lähtöteksti)

2 Asukkaat otetaan mukaan alueelliseen palvelumallityöhön. **1** Asukkaiden mielipiteitä selvitettiin myös etukäteen erilaisin kyselyin. (Koehenkilö 5)

7.6.5 Yhdistäminen

Usean lauseen yhdistämisiä yhdeksi virkkeeksi on kaikkiaan 30. Yhdistäminen liittyy usein korvaamiseen. Jos lause korvataan määritteellä, lisäyksellä tai lauseenvastik- keella, se yleensä yhdistetään johonkin toiseen lauseeseen.

1 Keskitetyt palvelut ovat palveluja, **2** jotka edellyttävät erityisosaamista ja -laitteistoa ja laajaa väestöpohjaa. **3** Keskitetyt palvelut sijaitsevat paikoissa,

4 joihin on hyvä saavutettavuus eri puolilta kaupunkia, yleensä keskustan alueella. **5** Keskitettyjä palveluja ovat mm. toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoido. (Lähtöteksti)

2 Erityisosaamista vaativat palvelut, **5** kuten toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoido taas **3** sijoitetaan yleensä keskustan alueelle paikkoihin, **4** joihin pääsee hyvin eri puolilta kaupunkia. (Koehenkilö 2)

5 Keskitettyjä palveluja ovat muun muassa toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoido ja **4** ne sijaitsevat tyypillisesti keskustassa. (Koehenkilö 7)

2 Erityisosaamista vaativat palvelut, **5** kuten erikoissairaanhoido ja toisen asteen koulutus, **1** tarjotaan puolestaan keskitetysti. (Koehenkilö 8)

Yhdistämisen tavoitteena on tiivistää tekstiä samoin kuin korvaamisenkin. Ensimmäisessä toimitusvaiheessa yhdistäminen helposti johtaa hiukan kömpelöihin virkerakenteisiin ja yhdistetyt osat saattavat jäädä irrallisiksi tai toisteisiksi. Tällaiset kömpelyydet yleensä korjataan, jos on mahdollista tehdä useampia toimituskierroksia.

Lähtötekstissä toistetaan toisin sanoin monia merkitykseltään läheisiä sisältöjä. Sähköisistä palveluista puhuttaessa todetaan peräkkäin omissa virkkeissään, että palvelut ovat käytettävissä ”ajasta ja paikasta riippumatta”, kulkevat ”kuntalaisen taskussa” ja tarjoavat ”väylän kunnan palveluihin”. Lähimerkityksisiä sisältöjä on kohdeteksteissä yhdistetty samaan virkkeeseen paitsi tässä mainitussa myös muissa alakohtissa.

1 Suurin osa kunnan palveluista kulkee sähköisesti kuntalaisen taskussa.

2 Sähköiset palvelut ovat lähipalvelua, **3** jotka tarjoavat ensisijaisen väylän kunnan palveluihin. (Lähtöteksti)

Tavoite on, että **1** tulevaisuudessa suurimmassa osassa kunnan palveluita voisi asioida sähköisesti ja että **3** verkkoasiointi olisi ensisijainen asiointikanava. (Koehenkilö 9)

Tämä viimeinen lainaus koehenkilön 9 tekstistä käy myös esimerkiksi niistä tapauksista, joita analysoidessani jouduin pohtimaan pitkään sisältöjen vastaavuutta. Useimmiten lähtötekstin ilmaisut toistuvat melko samanasaisesti, niin että sanoja on lyhennetty, jätetty pois tai jotain on lisätty, mutta joissain tapauksissa parafrasit etäännyvät selvemmin lähtötekstistä. Tapauksia ei ole kovin paljon, ja ne keskittyvät pääosin kahdelle koehenkilölle.

7.7 Kohdista 1–5 säilytetyt lauseet

Aiemmissa taulukoissa (20–25) on esitetty poistojen ja muokkaustekojen määrät. Seuraavasta taulukosta 26 käyvät vielä kootusti ilmi lähtötekstistä muokkaamatta tai lähes muokkaamatta kohdeteksteihin poimitut lauseet. Taulukko antaa myös kuvan siitä, kuinka eri koehenkilöiden tekstit referoivat lähdetekstin eri alakohtia.

	Lähtötekstin alakohta 1	Lähtötekstin alakohta 2	Lähtötekstin alakohta 3	Lähtötekstin alakohta 4	Lähtötekstin alakohta 5
Koehenkilö 1	2a, 2b, 3a, 3b, 5, 7b, 8	1, 7a, 7b, 8a	-	0	1
Koehenkilö 2	1, 2b, 3b, 4, 5, 6b, 7a, 7b, 8	1, 4, 7a, 7b, 8a	9a, 11, 12	1b, 4a	0, 1, 2, 3
Koehenkilö 3	-	1, 4, 7a, 7b, 7c, 8a, 10b	-	1a, 1b, 2, 5	-
Koehenkilö 4	2b	1	1, 2b, 3a, 8a, 8b, 11, 12	1a, 1b, 4b	-
Koehenkilö 5	0	0	1, 5, 8a, 9b, 12	0, 1b, 4b	2, 3
Koehenkilö 6	-	8a, 8b, 10b	10a, 11, 12	1b, 4a, 4b, 4c	-
Koehenkilö 7	2a, 2b, 4, 5, 7b, 8	4, 5, 6, 7b, 8a, 10b, 11a	1, 5, 7, 8a, 11	0, 2, 3b, 4a, 4b, 4c	0, 2,3
Koehenkilö 8	0, 1, 2b, 3b, 5, 6a, 6b, 8	1, 7a, 7b, 10b, 11b	2a, 2b,3a, 3b	1a, 1b, 2,	2, 3
Koehenkilö 9	-	-	5	1a, 1b, 3b, 4b, 4c	1
Koehenkilö 10	0	0	0	0	0

Taulukko 26. Lähtötekstin viidestä alakohdasta kohdeteksteihin muokkaamatta tai lähes muokkaamatta poimitut lauseet.

Lähtötekstin tässä jaksossa – numeroidut viisi alakohtaa – lauseita on yhteensä 58. Kohdeteksteissä joko poistettuja tai mukaan otettuja lauseita on näin ollen yhteensä 580. Sellaisenaan tai muokattuna on kohdeteksteissä säilytetty lähtötekstin lause 129 kertaa ja poistettu 451 kertaa. Lauseista on keskimäärin säästetty 22 prosenttia ja poistettu vajaa 78 prosenttia. Taulukosta käy ilmi, että erot kohdetekstien välillä ovat

tässäkin suhteessa suuria. Esimerkiksi koehenkilö 7 on säilyttänyt 25 lausetta eli 43 prosenttia lähtötekstin lauseista ja koehenkilö 2 on säilyttänyt 22 lausetta eli 38 prosenttia lauseista, kun taas koehenkilö 10 on säilyttänyt ainoastaan otsikot.

Alakohdasta 1 säilytettiin useimmin lause 2b (”joiden pitää saavutettavuudeltaan sijaita lähellä asuinpaikkaa kuten päivähoito ja perusopetuksen alaluokat”). Toiseksi useimmin on säilytetty lauseet 5 (”Aluepalveluja ovat mm. isompien oppilaiden perusopetus ja suun terveydenhuolto.”) ja 8 (”Keskitettyjä palveluja ovat mm. toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoido.”) Useimmin alakohdasta 1 säilytettiin palveluja esimerkittävät lauseet. Kohdeteksteihin ovat siis siirtyneet ensisijaisesti lähtötekstin esimerkit palveluista, mikä vastaa äänenajattelun painotusta esimerkkien tärkeydestä.

Alakohdasta 2 on useimmin säilytetty lauseet 1 (”Keskustaa ja aluekeskuksia Lie-lahti, Tesoma, Hervanta, Linnainmaa/Koilliskeskus ja Lakalaiva kehitetään monipuolisina palvelukeskittyminä”), 7b (”että eri palveluja saa samasta paikasta”) ja 8a (”Tärkeää on ottaa alueen asukkaat mukaan kehittämään palvelukeskittymiä ja aluekeskusten identiteettiä”). Kohdeteksteihin on siis valittu mukaan asukkaille tuttuja paikannimiä sisältävät sekä myönteiseen vaikutukseen ja asukkaiden osallistamiseen liittyvät lauseet.

Alakohdasta 3 säilytettiin useimmiten lauseet 11 (”Tilojen käyttöä voidaan tehostaa tilojen eri toimijoiden yhteiskäytöllä, eri-ikäisten kuten lasten ja ikäihmisten tilojen samanaikaiskäyttö, aukiolojen sekä palveluaikojen laajentamisella.”) ja 12 (”Lisäksi tiloja voidaan vuokrata ulkopuolisille toimijoille.”) Molemmat lauseet koskevat konkreettisten julkisten tilojen yhteistä käyttöä, mikä on joissain kohdeteksteissä myös yksilöity esimerkiksi ”koulujen iltakäytöksi”. Varsinkin pitkää ja kömpelöähköä lausetta 11 on kuitenkin muokattu kevyemmäksi (ks. luku 8.3), mutta lyhyt lause 12 on yleensä säilytetty sellaisenaan. Lauseiden sisältö on kuntalaisten kannalta myönteinen, sillä se parantaa mahdollisuuksia yhteisten tilojen käyttöön.

Alakohdan 4 yleisimmin hyödynnetty lause on 1b (”sillä ne tarjoavat ajasta, paikasta ja välineestä riippumattoman asioinnin”). Toiseksi eniten on käytetty lausetta 4b (”tarjotaan kuntalaisille perinteinen, käyntiasiointiin perustuva palvelu). Lause 1b on muotoilultaan fraasimainen sähköisten palvelujen vanha markkinointiväite ja 4b lupaa säilyttää sähköisten palvelujen vaihtoehtona kasvokkaiset palvelut, millä torjutaan ennakolta palvelujen sähköistämisen vastustusta. Molemmat lauseet sisältävät kuntalaisille myönteisiä asioita.

Alakohdasta 5 useimmin on poimittu lause 2 (”Asukkaiden mielipiteitä kysyttiin palveluverkon suunnittelusta ja palveluluokittelusta lähi-, alue- ja keskitettyihin palveluihin jo vuoden 2013 lopulla Valma-kyselyllä ja Alue-Alvareilta.”) ja lause 3 (”Jatkossa on tarkoitus asukkaat ottaa mukaan alueelliseen palvelumallityöhön.”). Ne

molemmat liittyvät asukkaiden osallistamiseen, joka puolestaan on ollut useamman vuoden kuntastrategioiden painopisteitä.

7.8 Millaiset sisällöt valikoidaan kohdeteksteihin?

Millaiset sisällöt siirtyvät tyypillisimmin tutkimassani tekstiketjussa eteenpäin ja mitkä puolestaan karsiutuvat? Tiivistän koehenkilöiden valintojen pohjalta seuraavat päätelmät:

- 1) Lähtötekstin suunnitteluretoriikka ja -kielenkäyttö vähenee kohdeteksteissä. Luokittelua ja uudistermejä on kohdeteksteissä karsittu, ja etualalle on nostettu tutusti nimetyt palvelut, esimerkiksi koulu ja hammashoito.
- 2) Kohdeteksteihin on lähtötekstistä poimittu konkreettisiin paikkoihin ja asioihin viittaavat ilmaukset, esimerkiksi paikannimet *Tesoma ja Lakalaiva*. Näin tekstiä konkretisoidaan ja siihen luodaan paikan kiintopiste, joka havainnollistaa abstrakteja tulevaisuudensuunnitelmia.
- 3) Lähtöteksti ja kohdetekstit käsittelevät palveluiden tulevaisuutta ensisijaisesti ”uudistamisen”, ”monipuolistamisen” ja ”kehittämisen” diskurssissa. Talouden, säästämisen ja palvelujen supistamisen näkökulma on lähtötekstissäkin tälle alisteinen, läsnä sivulauseissa ja lauseenvastikkeissa. Osaan kohdetekstejä talousnäkökulma lainautuu samantyyppisissä asemassa, kuitenkin yleisesti ottaen harvemmin ja vielä painottomammin. Vain yhdessä kohdetekstissä säästämistavoite on otettu lähtötekstiä selvemmin esille omassa päälauseessaan ja samoin yhdessä on mainittu palvelujen mahdollinen karsiminen omassa päälauseessaan.
- 4) Pitkiä ja merkityssuhteiltaan epäselviä erikoisalan termejä on käytetty useimmissa kohdeteksteissä vähemmän kuin lähtötekstissä. Myös toisteisia ja huonosti toistetaan erottuvia moni-alkuisia vakiintumattomia yhdyssanoja on karsittu.
- 5) Hiotut, iskulauseiksi muotoillut tai vakiintuneet promotionaaliset ilmaukset siirtyvät lähtötekstistä kohdeteksteihin helposti sellaisenaan, esimerkkinä otsikko ”Tampereesta sähköisten palvelujen kärkikaupunki”. Mutkikasta muokkaustyötä helpottaa, kun osia tekstistä voi poimia valmiina. Koehenkilöt myös kommentoivat ääneenajattelussa tekstityötään tästä näkökulmasta.
- 6) Kaupungin strategiaan sopivat ajankohtaiset asiat valikoidaan mielellään lähtötekstistä kohdeteksteihin, esimerkiksi sähköiset palvelut ja asukasdemokratia. Lähtötekstin ulkoinen todellisuus vaikuttaa kohdetekstin painotuksiin vaihtelevasti: toiset noudattavat uskollisemmin lähtötekstin painotuksia sisältöjen valikoinnissa ja käsittelyn pituudessa, toiset sovittavat painotuksia vapaammin kohdeyleisön ja kuntatodellisuuden mukaan.

- 7) Myönteiset sisällöt näyttävät siirtyvän tiedotteisiin kielteisiä useammin. Jo lähtötekstissä näkyy pyrkimys myönteisten seikkojen painottamiseen, ja kohdeteksteissä vaikutus edelleen voimistuu. Julkisen alan tiedotteet ovat ylipäättään lähentyneet markkinointitekstejä (ks. luku 2.3), ja tähän suuntaukseen liittyy myös myönteisten sisältöjen säilyminen tekstiketjuissa.

8 TEKSTIEN VAIKEUSTASO

8.1 Luettavuus

Tekstien vaikeutta ja ymmärrettävyyttä on hankala määritellä yksiselitteisesti, ja asiaa voi lähestyä monesta näkökulmasta. Yksi lähestymistapa on tilastollinen ennustettavuus, johon luettavuuskaavat perustuvat. Luettavuuskaavoja on kehitelty englannin kieleen 1920-luvulta alkaen. Suomessa niitä on laatinut luettavuutta laajasti tutkinut Osmo A. Wiio 1960- ja 1970-luvulla. Luettavuuskaavojen yksiviivaista käyttöä sekä tulkintaa on sittemmin paljon arvosteltu. Ne perustuvat yleensä helposti mitattaviin piirteisiin niin kuin sanojen ja virkkeiden pituuteen. Siksi kaavat saattavat tulkita helpoksi tekstin, joka koostuu merkitykseltään vaikeista mutta pituudeltaan lyhyistä sanoista ja virkkeistä. Kaavat jättävät huomiotta monia muitakin ymmärrettävyyteen liittyviä seikkoja, esimerkiksi konnektiivien käytön, joten niitä ei pidä tulkita yksiviivaisesti. Helppokäyttöisinä työkaluina – varsinkin yhdistettynä laadulliseen analyysiin – niillä on kuitenkin sijansa. (Esim. Virtaluoto & Värynen 2000: 100–106.)

Wiio on kehittänyt suomenkielisten tekstien arviointiin useita kaavoja, jotka perustuvat virkepituuteen, sanojen tuttuuteen ja sanojen pituuteen. Helppokäyttöinen sanojen pituuteen perustuva kaava on seuraava:

$$LT = 2,7 + 0,3x$$

LT = Luokkataso peruskoulussa

x = pitkät sanat 100 sanaa kohden

Pitkiksi sanoiksi Wiio määrittelee perusmuodossaan neli- tai useampitavuiset. (Wiio 1968: 137.) Luokkataso sinänsä ei tuottane niinkään kiinnostavaa tietoa kuin eri tekstien luokkatasojen ja pitkien sanojen määrän vertailu. Wiion mukaan tekstissä tulisi olla lyhyitä sanoja 85 % ± 6 %, sillä teksti tuntuu useimmista aikuisista lukijoista vaikealta, jos pitkiä sanoja on enemmän kuin 21 % (15 % ± 6). (Wiio 1973: 221.)

Koeasetelmani lähtötekstissä pitkiä sanoja on 285 eli 33 %. Teksti on siis pitkien sanojen määrän perusteella vaikeaa, ja luokkatasoksi tulisi kaavan mukaan 12,7.

Tekstin ymmärtäminen vaatisi siis lukijalta 12–13 vuotta kouluopintoja, eli takana pitäisi olla vähintäänkin peruskoulu ja lisäksi vielä kolme neljä vuotta toisen asteen opintoja.

Pitkien sanojen prosenttiosuus koehenkilöiden verkkoteksteissä on seuraava:

Koehenkilö 1: 28 %	(luokkataso 11)
Koehenkilö 2: 27 %	(luokkataso 11)
Koehenkilö 3: 24 %	(luokkataso 10)
Koehenkilö 4: 20 %	(luokkataso 9)
Koehenkilö 5: 28 %	(luokkataso 11)
Koehenkilö 6: 21 %	(luokkataso 9)
Koehenkilö 7: 32 %	(luokkataso 12)
Koehenkilö 8: 29 %	(luokkataso 11)
Koehenkilö 9: 29 %	(luokkataso 11)
Koehenkilö 10: 36 %	(luokkataso 14)

Kaikki koehenkilöt yhtä lukuun ottamatta ovat vähentäneet selvästi pitkien sanojen määrää, mutta silti niitä on yli Wiion suosituksen. Vain koehenkilön 4 teksti alitti hiuksenhienosti Wiion pitkien sanojen 21 prosentin ylärajan, ja koehenkilö 6 on juuri rajalla. Pitkien sanojen osuuksien keskiarvo on 27 prosenttia, ja näin ollen kohdetekstien luokkatason keskiarvo on pudonnut 11:een. Wiion suosituksia eivät siis kohdetekstikään saavuta. Yksi syy lienee jo se aiemmin mainittu seikka, että lähtötekstin sana- ja ilmausvarasto muodostaa rekisterin, jota tekstiä edelleen työstävät hyödynsivät kirjoittaessaan. Sanaston vaihtaminen saatetaan kokea myös puuttumisena sisältöön, ja se vaatisi sisällön prosessoimista uudelleen ja yhteydenottoa lähtötekstin asiantuntijaan. Tämä ei koetilanteessa ollut mahdollista, ja todellisessa tilanteessa sisällön prosessointi uudelleen ja yhteydenotto lisäisivät työmäärää merkittävästi.

Laskin koehenkilöiden sosiaalisen median päivityksistä pitkien sanojen määrän yhteisesti Facebook- ja Twitter-viesteistä, koska aineisto on pieni. Pitkien sanojen osuus on niissä keskimäärin 22 prosenttia sanoista, mutta vaihtelee suuresti henkilöittäin ja sisältövalintojen mukaan. Yleisesti ottaen mitä konkreettisempi sisältö, sitä vähemmän pitkiä sanoja. Pitkiä sanoja on kuitenkin päivityksissä siis keskimäärin selvästi vähemmän kuin lähtötekstissä ja verkkosivuille laadituissa kohdeteksteissä. Tämä pieni aineisto viittaa siihen, että sosiaalisen median päivitykset muotoillaan lyhytsanaisemmiksi ja näin tältä osin helpommiksi kuin muut verkkotekstit. Sanojen pituus – niin kuin monet muutkin määrälliset luettavuusmittarit – perustuu tekstin

pintarakenteeseen ja antaa näin ollen yhden kapean näkymän ymmärrettävyyteen. Sanojen pituutta on kuitenkin käytetty ja käytetään jatkuvasti tekstin kompleksisuuden mittarina. Esimerkiksi Daniel Oppenheimerin teki Princetonin opiskelijoilla koesarjan, joissa sana vaihdettiin koeteksteissä vuoroin pitempiin ja vuoroin lyhyempiin synonyymeihin. Sanojen pituudella oli yhteys koehenkilöiden kokemaan lukemisen vaikeuteen, eli pitkäsanaiset koetekstit arvioitiin vaikeammiksi. (Oppenheimer 2005.)

8.2 Luettavuuden suhde ymmärrettävyyteen

Luettavuus ei ole sama asia kuin ymmärrettävyys, vaikka käsitteet lähisukuisia ovatkin. Luettavuus liitetään yleensä sellaisiin mitattavissa oleviin asioihin kuin sanojen ja virkkeiden pituuteen sekä sanojen yleisyyteen.

Ymmärrettävyys on visaisempi ja moniulotteisempi käsite. Teksti voi olla luettavuusmittareiden mukaan helppolukuista mutta silti vaikeata ymmärtää esimerkiksi heikon sidosteisuuden takia. Tekstin ymmärrettävyyteen vaikuttavat myös kielenulkoiset tekijät. Suojasen ym. mukaan helposti luettava teksti ei ole automaattisesti käytettävyydeltään erinomainen. Helppolukuinen teksti ei välttämättä ole esimerkiksi kiinnostava ja miellyttävä. Ymmärrettävyys sen sijaan voi sisältää laajemmin tekstin viestinnällisen funktion toteutumisen ja soveltuvuuden käyttötarkoitukseensa. (Suojanen ym. 2012: 35.)

Myös Kulkki-Nieminen erottaa luettavuuden ja ymmärrettävyyden selkouutisia käsittelevässä väitöskirjassaan. Luettavuuteen hän liittää – pitkälti Wiion tutkimuksiin tukeutuen – kieleen ja tekstin asetteluun liittyviä piirteitä ja ymmärrettävyyteen Wiion tärkeysjärjestyksen mukaisesti seuraavat osatekijät: käsitteellisyys, samastuminen, kieliasu ja kiinnostavuus. Tärkeimpänä tekijänä hän pitää tekstin käsitteellisyys taso: ovatko käytetyt käsitteet ensisijaisesti abstrakteja vai konkreettisia. Ymmärrettävyyttä parannettaessa ja tekstiä selkoistettaessa abstraktiutta vähennetään ja käsitteiden väliset merkityssuhteet osoitetaan selvästi. Kieliasun ymmärrettävyyteen vaikuttavat Kulkki-Niemisen mukaan etenkin sananvalinta ja rakenteiden monimutkaisuus tai yksinkertaisuus. (Kulkki-Nieminen 2010: 32–34, 45, Wiiio 1973: 160–165, 169–175.)

Selkoistaminen on Kulkki-Niemisen mukaan tekstin mukauttamista viestinnällisesti erityisryhmille sopivaksi. Erityisesti tämä tarkoittaa osallistujaroolien uudelleenaseointia. Käsitteiden tilanteesta ja vastaanottajasta vaikuttaa tekstin muotoiluun. Selkokirjoittajat pitävät tärkeänä käsitteanalyysia, asioiden välisten suhteiden selkiyttämistä ja sisällön arvioimista vastaanottajan kannalta. Kun teksti kontekstoidaan uudelleen, vuorovaikutus lukijan kanssa on keskeinen pohdinnan kohde. Selkokirjoittaja muuntaa tekstin käsiterakennelmaa, määrittelee käsitteitä ja niiden välisiä

suhteita, mikä tuo lähtötekstin ja selkoversion välille suuria merkityseroja. Tehdyt muutokset kertovat, millaista tekstiä selkoistaja pitää ymmärrettävänä: käsitteitä konkretisoidaan ja havainnollistetaan, yksityiskohtia karsitaan, merkitysrakenteita selvennetään, toimijoita vähennetään ja tekijä pyritään ilmaisemaan selvästi. Tekijän ilmaiseminen – usein lisäämällä ihminen-sana – muuntaa käytännössä myös näkökulman ihmiskeskiseksi abstraktien toimintojen ja ominaisuuksien sijasta. (Mt.: 207–209.)

Katri Sarmavuori erottaa sanatarkan lukemisen tason ja vaativamman päättelevän ja arvioivan lukemisen tason. Ylimpänä hän mainitsee luovan lukemisen, joka voi olla oman tekstin tuottamista luetusta. Lukemisen ymmärtämisen teorioista hän mainitsee skeemateorian, transaktioteorian, näkymöintiteorian ja interaktioteorian. Skeemateorian mukaan lukemisen aikana aktivoituu skeemoja, jotka sisältävät taustatietoa aiheesta. Myös transaktioteorian mukaan lukija tuo tekstiin aikaisemmat kokemukseensa ja lukeminen on riippuvaista ajasta ja paikasta. Näkymöintiteoria olettaa, että lukijalla on tekstiä lukiessaan monia tulkintoja ja ennakoiteja, jotka muuttuvat lukemisen edistyessä. Interaktioteorian mukaan tekstin ymmärtäminen on lukijan ja tekstin välistä vuorovaikutusta. Tähän vuorovaikutustapahtumaan vaikuttavat tekstin ja lukijan ominaisuudet sekä lukijan kokemukset ja taustatiedot. Mitä enemmän lukijalla on yhteistä taustatietoa kirjoittajan kanssa, sitä helpompi hänen on teksti ymmärtää. (Sarmavuori 2011: 88–92.) Interaktio- eli vuorovaikutusteoriaa voi tulkita myös niin, että teksti on sitä ymmärrettävämpi, mitä enemmän kirjoittaja hyödyntää siinä niitä tietoja sekä kokemuksia, jotka ovat hänelle ja lukijalle yhteisiä.

Vuorovaikutusteoriassa voi nähdä yhtymäkohtia Dan Sperberin ja Deirdre Wilsonin relevanssiteoriaan, jota on käännettieteen näkökulmasta kehitellyt Ernst-August Gutt. Tässä kognitiivisessa lähestymistavassa painopiste siirtyy tekstistä lukijaan tajuntaan. Tekstin mielekkyys hahmottuu tai on hahmottumatta lukijan tajunnassa hänen aikaisempien tietojensa perusteella. Kirjoittaja tekstiä laatiessaan koettaa auttaa lukijaa suhteuttamalla sen hänen tietoihinsa. Lukijan ennakoituidut tiedot jätetään implisiittisiksi, kun taas uudet tiedot ilmaistaan eksplisiittisesti. Gutt käyttää kontekstikuilun käsitettä, jolla hän viittaa erikielisten lukijoiden kognitiivisen ympäristön eroihin. Kääntäjä joutuu arvioimaan, kuinka hyvin lukija tuntee tekstin kognitiivisen ympäristön ja tarvittaessa järjestää eksplisiittisen ja implisiittisen informaation suhteet eri tavoin kuin lähtötekstissä. Kontekstikuilu sopii kuvaamaan hyvin myös kielen sisäistä kääntämistä. Esimerkiksi hallinnon päätöksentekoprosessin tuntemus on monelle kuntalaiselle oudohko kognitiivinen ympäristö, joka vaatii joko lukijan lähentämistä tekstin ympäristöön tai tekstin lähentämistä lukijan ympäristöön. (Vehmas-Lehto 2006: 188–198, Gutt 2000: 83–84, 100–103; Sperber & Wilson 1986.)

Ymmärrettävyys mainitaan usein virkatekstien huollossa, usein täydellisenä tai osittaisena luottavuuden synonyymina. Kuitenkin esimerkiksi lakitekstin ymmärrettävyyttä voi tarkastella interaktioteorian mukaisesti lakia valmistelevan ja soveltavan virkamieskunnan ja toisaalta säädöstekstiä lukevan kansalaisen kannalta. Eri tahojen käsitykset ymmärrettävyydestä poikkeavat toisistaan sen mukaan, millaiset taustatiedot lukijalla on aiheesta. Lain ymmärrettävyyden kriteeri on yleisesti ollut se, että peruskoulutuksen saaneen kansalaisen pitäisi käsittää lain olennainen sisältö. Kuitenkaan valmistelussa ei vakavasti pohdita ymmärrettävyyden ja tekstin ongelmia, eikä niiden välttämättä edes ymmärretä olevan luonteeltaan kielellisiä. (Kankaanpää ym. 2012: 409–410.)

Britt-Louise Gunnarsson erittelee ymmärrettävyyden tasoja teoksessaan *Lagtexters begriplighet. En språkfunktionell studie av medbestämmandelagen* (1982):

Lukemisen syy	Lukuprosessi	Tekstitaso
1. Tekstin pintatason mieleen painaminen	Tarkat kielelliset muotoilut tunnustetaan suhteessa varastoituihin sanoihin ja lauserakenteisiin.	Sanasemantiikka ja syntaksi ensisijaisesti prosessoitavana. Typografia avustavana tasona.
2. Tekstin sisällön rekisteröinti sellaisenaan	Teksti suhteutetaan viestiin.	Syntaksi ja lausesemantiikka ensisijaisesti prosessoitavana. Sanasemantiikka ja typografia avustavina tasoina.
3. Lähettäjän kuvaaman maailman ymmärtäminen	Teksti suhteutetaan kirjoittajan tilanteeseen ja käsitykseen maailmasta.	Näkökulma ensisijaisesti prosessoitavana. Semantiikka, syntaksi ja typografia avustavina tasoina.
4. Integraatio omaan käsitykseen maailmasta	Teksti suhteutetaan lukijan käsitykseen maailmasta.	Näkökulma ensisijaisesti prosessoitavana. Semantiikka, syntaksi ja typografia avustavina tasoina.
5. Toimintakeskeinen ymmärtäminen	Teksti suhteutetaan lukijan omaan tilanteeseen, hänen käsitykseensä maailmasta sekä erilaisiin vaihtoehtoisin toimintatapoihin.	Näkökulma ja tehtäväkeskeisyys ensisijaisesti prosessoitavana. Semantiikka, syntaksi ja typografia avustavina tasoina.

Taulukko 27. Ymmärrettävyyden tasot Gunnarssonin mukaan (1982: 314).

Gunnarssonin mukaan luettavuustestit ovat mitanneet luetun ymmärtämistä pinnallisesti ottamatta huomioon lukutaitoa ja -tilannetta. Gunnarsson edellyttää, että

lukemisen prosessit on yhdistettävä tavoitteeseen. Alhaisimmalla tasolla lukeminen on mekaanista rekisteröimistä, kun taas korkeimmalla tasolla lukija ymmärtää tekstin sisällön ja kirjoittajan näkökulman niin hyvin, että osaa liittää tiedot omaan elämäntilanteeseensa ja hyödyntää tietoja omassa toiminnassaan. (Mt.: 20, 68–71, 85–86.) Gunnarsson painottaa lukemisen tavoitteen ja tilanteen merkitystä sekä kytkeytymistä toimintaan, mitkä tekijät ovat olennaisia myös tekstin käytettävyyden kannalta.

Gunnarsson katsoo, että on erilaisia ymmärtämistasoja ja samoin erilaisia tekstitasoja. Lukemisen ensimmäisellä tasolla edetään kirjoitusmerkkien tulkinnasta yksittäisiin sanoihin. Toisella tasolla tulkitaan syntaktisia ja lausesemanttisia yhteyksiä. Kolmannella tasolla ymmärretään tekstin tarkoitus ja tilanteinen tulkinta. Tässä syvällisen ymmärtämisen vaiheessa lukija myös ymmärtää, mihin toimiin tekstin pitäisi johtaa. Vastaavasti tekstitasot etenevät typografisesta ja sanasemanttisesta tasosta syntaktiseen ja lausesemanttiseen tasoon. Ylin taso on pragmaattinen: lukija ymmärtää näkökulman ja vaikutuksen toimintaan. Lukemisen tavoite määrää, millaisen ymmärtämisen tavan ja lukuprosessin lukija valitsee. (Gunnarsson 1982: 20, 81–86.)

Gunnarsson havaitsi tutkimuksessaan, että alempien eli tekstitasojen 1 ja 2 muutokset eivät testeissä parantaneet ymmärrettävyyttä, vaan muutosten oli kohdistuttava pikemminkin juuri pragmaattiseen tasoon, esimerkiksi siihen kenen näkökulmasta sisältöä lähestytään. Luettavuustekijät liittyvät lähinnä pintapuolisemman ymmärtämisen ja tekstitason muutoksiin, kun taas ylempien tason muutoksilla on vaikutusta tekstin syvällisempään ymmärtämiseen. Lakiteksteissä se tarkoittaa sitä, että niitä voidaan katsoa kansalaisten tai tuomioistuinten näkökulmasta ja ymmärrettävyyttä voidaan parantaa vahvistamalla kansalaisnäkökulmaa. (Mt.: 12, 85, 265–266, 312, 317.) Tämä vastaa tutkimukseni koehenkilöiden arvioimia käytettävyydspulmia. Yleisimmin ääneenajattelussa kiinnitettiin huomiota nimenomaan kuntalaisnäkökulman puuttumiseen (ks. luku 5.3).

Oman tutkimukseni koehenkilöt työskentelivät lukuprosessin syvemmän ymmärtämisen tasoilla, mitä tehtävänanto vaatikin, koska tekstin pohjalta oli luotava uusia tekstejä. Ääneenajattelussa koehenkilöt esittivät kaikkiin Gunnarssonin tasoihin liittyviä kommentteja. Olen luokitellut ne edellä olevan Gunnarssonin ymmärrettävyyden tasoja esittelevän taulukon mukaan seuraavasti:

1) Ensimmäisen eli sanatason kommentteja:

Hankalia sanoja. (Koehenkilö 1)

Palma... mikäähän? Jaa se onkin lyhenne – –. (Koehenkilö 3)

2) Toisen eli lausetason kommentteja:

Täytyy vielä lukea uudestaan, kun en saanut tolkkua tuosta lauseesta. (Koehenkilö 3)

Et mitä täl haetan oikeen? (Koehenkilö 7)

3) Kolmannen tason eli lähettäjän viestin tulkintaan liittyviä kommentteja:

Mutta ilmeisesti tässä on tarkoitus kertoa kuntalaisille, että tällaista ollaan tekemässä ja mistä koostuu. (Koehenkilö 3)

Huomaa, että kirjoittaja on hyvin syvällä palveluverkossa. (Koehenkilö 4)

4) Neljännen eli suhteutustason kommentteja:

Puhutaan palveluverkosta, tulevaisuuden palvelumalliprojektisuunnitelmasta ja ... mikä tää on loppujen lopuksi? (Koehenkilö 1)

Nykyistä palveluverkkoa on pidettävä lähtökohtana. Varmaan säästösyistä, kun ei voida ihan uusiakaan... (Koehenkilö 3)

Moninaiskäyttöä, tämä on hyvä, mekin saadaan tästä paljon palautetta. (Koehenkilö 4)

5) Viidennen eli arviointitason kommentteja:

Palveluverkon silmukat harvenee, säästöpuolta voidaan hävittää... (Koehenkilö 3)

No nyt mun pitää miettiä, et onks tää nyt jotenkin hyvä uutinen. (Koehenkilö 8)

Kuntatekstien ymmärrettävyyden kannalta erityisen kiinnostavia ovat koehenkilöiden Gunnarssonin kolmanteen, neljänteen ja viidenteen tasoon liittyvät pohdinnat. Esimerkiksi koehenkilö 7 rekonstruoi tekstivihjeiden perusteella tekstin taustalla olevia neuvotteluja ja päätteli niiden vaikutukset tekstin muotoiluun.

Toikin on sanottu sivulauseessa, että identiteetti voi poiketa eri alueilla. Sekin on ollut jollekin tärkeää, että se sanotaan. Identiteetti.

Kun joku on uskaltanut kirjoittaa, että työ liittyy tiiviisti kantakaupungin yleiskaavan valmisteluun. Se on just nimenomaan halunnut olla mainitsematta siitä tässä, et kumpi niinkun määrittää kumpaa. Tää on jätetty tässä auki. (Koehenkilö 7)

Kuntatekstit syntyvät usein monen tahon neuvottelujen tuloksena, mikä selittää esimerkiksi epämääräisiä tai lukijalle asiayhteydessä outoja ilmaisuja. Miksi esimerkiksi tekstiin tuodaan jokin pääajatuksen kannalta triviaalilta tuntuva seikka, joka kuljettaa lukijan ajatuksia päälinjasta väärään suuntaan? Kyse voi olla kompromissista tai

jonkun vaikuttajatahon nimenomaisesta vaatimuksesta. Näiden tulkinta on ää-
neenajattelun perusteella työlästä organisaation jäsenille, saati kuntalaislukijalle. Or-
ganisaation toimintaa tuntevaa tunnistaa prosessiin liittyvän kuvion tekstin taustalla
ja näkee sen vaikutukset, mutta hänenkin ymmärtämistään ja jatkoviestintäänsä odo-
tuksenvastaiset ilmaukset ja sivupolut vaikeuttavat.

Toisaalta tekstin muodostumisen taustan tunteva pystyy erittelemään totutus esi-
tystavan suhdetta todellisuuteen, mikä sekin jää maallikkolukijalle usein epäselväksi.
Tapahtumien aikajana on esimerkiksi useassa kohdassa vaikeasti tulkittavissa: suun-
nitelma tulkitaan helposti jo toteutuneena aikasuhteiden epämääräisyyden vuoksi.
Myös tätä kommentoi koehenkilö 7:

*Et kuvaillaan tilannetta, sit kun se työ on tehty. Vaik täs oikeesti niinku mietitään, et
mitkä on palvelut, jotka laitetaan sinne keskustaan, missä niinku oikeesti tehdään pää-
tös, että ne on keskustassa. Tulee myöskin sellainen fiilis, että ne sijaitsevat. (Koehen-
kilö 7)*

Ääneenajattelussa kommentit painoutuivat tasoille 2–5. Koehenkilöt mainitsivat
sana- ja lausetason yksityiskohtia mutta pitivät laajemmin esillä näkökulmaan liittyviä
kysymyksiä. Tavallista runsaampi sanatason pohdintojen määrä näyttäisi olevan yh-
teydessä kokonaishahmotuksen vaikeuteen ja ennustavan vaikeaksi koettujen sisäl-
töjen ohittamista kohdetekstissä. Vastaavasti runsas eri näkökulmien pohdinta ja ar-
viointi näyttää ennustavan keskimääräistä tarkempaa lähtötekstin referointia.

Yleisesti koehenkilöiden ääneenajattelun keskiössä on ensimmäisessä lukuvai-
heessa Gunnarssonin luokituksen toinen ja kolmas taso: mikä on lähtötekstin kes-
keinen viesti. Keskeistä viestiä arvioidaan sen jälkeen kirjoittajan, kuntalaisen ja oman
näkemyskannalta kolmannen, neljännen sekä viidennen tason mukaisesti: mitä
kirjoittaja sanoo, mitä sanottu merkitsee kuntalaiselle ja miten se suhteutuu koehen-
kilön käsitykseen todellisuudesta. Koehenkilöt pohtivat sisältöjä myös oman koke-
muksensa perusteella kuntalaislukijan elämänpöytä kannalta ja suhteuttivat palvelu-
mallin suunnittelua arkitodellisuuteen ja kuntalaisen vaikuttamisen mahdollisuuksiin.

Jos näitä pohdintoja tulkitsee suhteessa Gunnarssonin taulukkoon ja tutkimustu-
loksiin, koehenkilöt keskittyvät tekstin muokkaamisessa nimenomaan näkökulmaan
ja pragmaattiseen tasoon pintamuutosten sijasta. Koehenkilöiden muokkaamistoiminta
suuntautui enemmän tekstisisällön syvemmän ymmärtämisen parantamiseen
kuin pintatason luettavuustekijöiden korjaamiseen. Tähän samaan viittaa myös ää-
neenajattelua koskevassa luvussa 5.3 esitetty kooste koehenkilöiden mainitsemista
lähtötekstin käytettävyysepulmista. Useimmin mainittujen joukossa oli kuntalaisnäkö-
kulman puuttuminen sekä siihen liittyvät lukijalähtöisyyden ja sävynvalinnan pulmat.

Pintatason muutokset ovat pikemminkin seurausta näkökulman ja tekstimerkityksen uudelleenmuotoilusta.

8.3 Ymmärrettävyyttä parantavat muutokset sana- ja lausetasolla

Kohdeteksteistä jäljitin myös erilaisia sana- ja lausetason muutoksia, jotka ovat yhdistettävissä lähtötekstin ymmärrettävyyden parantamiseen. Millaisia muutoksia oli ennakoitavissa? Käytin ennakkoinnin pohjana Kankaanpään, Piehlin ja Räsäsen luettelo, jonka avulla he ovat jäsentäneet lakiteksteihin ehdottamiaan muutoksia lainvalmistelun kieleen liittyvässä tutkimuksessa. Luettelo keskittyy nimenomaan ymmärrettävyyttä parantaviin seikkoihin ja perustuu kielenhuollon kirjallisuuteen sekä tekijöiden asiantuntemukseen. Ymmärrettävyyteen vaikuttavat heidän arvionsa mukaan seuraavat seikat (Kankaanpää ym. 2012: 402–403):

1. lausetta laajemmat temaattiset seikat, esim. sivulauseen paikka virkkeessä
2. sanajärjestys (lauseensisäinen teema, järjestyksen neutraalius)
3. nominaalistuksen (esim. partisiiippimääritteiden, minen-substantiivien) muuttaminen sivulauseeksi tai virkkeeksi
4. pitkän virkkeen jakaminen useammaksi
5. konnektiivin lisäys tai poisto
6. modaalisuuden muutokset (esim. indikatiivin muuttaminen nesessiiviseksi ilmaukseksi)
7. tiedon esittämispaikka (pykälässä, luvussa)
8. toiston tai muun turhan tiedon poistaminen
9. ilmaisun konkretisoiminen (esim. lakitermin tai fraasin, kuten saada lainvoima, muuttaminen yleiskielen ilmaukseksi)
10. määritelmien selventäminen
11. näkökulma (esim. kielteisen ilmauksen muuttaminen myönteiseksi)
12. selittävän tiedon lisäys (esim. viitteiden sisällön avaus)
13. muu seikka (esim. sukupuolineutraalien ilmausten ehdottaminen: asiamies > edustaja).

Kankaanpää, Piehl ja Räsänen tekivät yleisimmin muutosehdotuksia lakitekstin ilmaisun konkretisoimiseen (57 ehdotusta), nominaalistusten purkamiseen (32) ja selittävän tiedon lisäämiseen (31). Näistä valmistelijat hyväksyivät useimmin nominaalistuksien purkamisen (23 ehdotusta sellaisenaan, 5 muokattuna, 4 hylättyä) ja ilmaisun yleiskielistämisen (21 hyväksyttiin, 11 johti muokkaukseen ja 25 hylättiin). Kaikkein vähiten hyväksytyjä olivat ehdotukset selittävän tiedon lisäyksestä (22 eli yli kaksi kolmasosaa hylättiin, 5 hyväksyttiin ja 4 johti muokkaamiseen). Kuriositeettina voi mainita, että sivujuonteena tehtiin oikeakielisyysehdotuksia 12 kappaletta ja ne hylättiin vielä selvästi useammin kuin ymmärrettävyyttä koskevat (hylättyjä 9 tapausta 12:sta). Tämä antanee myös viitteitä siitä, miten sisältöasiantuntijat suhtautuvat ylipäätään tekstinsä kielellisiin muutoksiin. (Mt.: 403–404.)

Edellä mainitussa luokittelussa on otettu huomioon vain ymmärrettävyyteen vaikuttavat seikat, ei oikeakielisyyssyyskysymyksiä. Se on tehty lakitekstiä koskevaan analyysiin, joten se sopii myös oman pöytäkirjalähtöisen tutkimukseni luokitteluksi. Kuitenkaan kaikki piirteet eivät sovellu omaan aineistooni, koska lähtötekstiä muutettiin monin tavoin tavoitteena kirjoittaa sen pohjalta uusi teksti eri tilanteeseen. Useissa kohdin voidaan siksi puhua pikemminkin uudelleen kirjoittamisesta kuin muokkaamisesta. Lähtötekstin ja kohdetekstin vertailussa arvioin hyödyllisiksi seuraavat tarkastelukulmat:

1. ilmaisun konkretisoiminen ja yleiskielistäminen
2. termien käsittely
3. nominaalistuksen purkaminen
4. ymmärtämistä tukevat lisäykset
5. toiston tai muun turhan tiedon poistaminen
6. pitkän virkkeen jakaminen useammaksi.

Lisäsin aineistoni ja kirjallisuuden perusteella seuraavat alakohdat:

7. rinnastusten karsiminen
8. pitkien sanojen korvaaminen lyhyillä.

8.3.1 Ilmaisun konkretisointi

Niin kuin edellä kävi ilmi, Kankaanpään, Piehlin ja Räsänen (2012) ryhmä teki eniten muutosehdotuksia lakitekstin konkretisoimiseen. Samoin Kulkki-Nieminen arvioi

konkretisoinnin olevan selkoistamisen isoin haaste (2010: 44–45). Konkretian puutteen mainitsi myös yli puolet tutkimukseni koehenkilöistä lähtötekstin ongelmaksi (luku 5.3). Verkkotekstien heuristiikoissa ei suoraan puhuta yleensä konkreettisuudesta ja abstraktisuudesta, mutta siihen voidaan viitata välillisesti puhumalla ”ammattitermeistä” tai ”vaikeista ilmauksista” (luku 3.4). Virkakielen ja selkoistamisen ohjeissa konkreettisuuteen on yleensä suoraan viitattu (luku 2.4).

Anneli Kauppisen ja Leena Laurisen mukaan yleistajuisen tekstin pitää aina olla konkreettista ja antaa lukijalle tarttumakohtia havaittavasta ympäristöstä: ajan, paikan ja tilan määritteitä (1988b: 108, 109). Pirjo Hiidenmaa on puolestaan todennut, että abstraktille suunnittelukielelle on tyypillistä, että kytköksiä aikaan ja paikkaan on vähän (2003: 161–162). Kankaanpää ja Piehl toteavat Tekstintekijän käsikirjassa, että olennaista on tuoda asia lukijan havaintomaailmaan, jolloin hän voi arvioida asiaa omien kokemustensa ja tietojensa valossa. Mitä suuremmin asia liittyy aistihavaintoon, sitä konkreettisempi se on. Tekstin tarkoituksesta ja näkökulmasta riippuu, millä abstraktiotasolla liikutaan. Hyvässä tekstissä liikutaan abstraktiotasoilla edestakaisin. Kirjoittajia kehotetaan pohtimaan, kumpi abstraktia käsitettä tarvitsee: kirjoittaja vai lukija. (Kankaanpää & Piehl 2011: 216–217.)

Konkreettisen kielen tunnusmerkkejä ovat Kankaanpään ja Piehlin mukaan

- konkreettiset verbit (juosta, kirjoittaa)
- konkreettiset substantiivit (poika, käsi)
- konkreettiset adjektiivit (pieni, makea)
- toimijoina ihmiset, eläimet, esineet
- aktiivimuotoiset verbit.

Abstraktin kielen tuntomerkkejä puolestaan ovat

- teon ja teon tuloksen nimet (työllistäminen, seuranta)
 - ominaisuudennimet (köyhyys, suuruus)
 - sanat, joiden loppuna on esimerkiksi -aste, -prosessi, -toiminta
 - abstraktit verbit (olla, toteuttaa)
 - termit (asukastyytyväisyys, integraatio)
 - passiivimuotoiset verbit (suoritetaan, toteutetaan)
 - tilastokielen sanat (nousta, korkea)
 - lauseiden subjektina muut kuin konkreettiset olennot.
- (Kankaanpää & Piehl 2011: 218–219.)

8.3.1.1 Luokitteluja, termejä ja yleiskäsitteitä havainnollistetaan

Konkretisointi on esillä koehenkilöiden ääneenajattelussa, ja siihen on pyrkimystä myös kohdetekstien muotoilussa.

Luvussa 7.1 todettiin, että lähtötekstissä esiintynyt palvelujen luokittelu ja alakäsitteet lähi-, alue ja keskitetty palvelu eivät sellaisenaan siirtyneet lähtötekstistä kohdeteksteihin. Niistä koehenkilöt poimivat vain esimerkkejä tai käyttivät osittaista luokittelua.

Laaja-alaista palvelu-ilmausta on kohdeteksteissä havainnollistettu sekä korvaamalla että täydentämällä esimerkeillä sitä, mihin konkreettisiin asioihin eri yhteyksissä todennäköisesti kulloinkin palvelulla viitataan:

ikäihmisten kotipalvelut ja lasten päivähoitopaikat (koehenkilö 1)

neuvolat, kirjastot (koehenkilö 4).

koulut, neuvolat, päiväkodit, kirjastot, terveysasemat (koehenkilö 2)

esimerkiksi keväällä avatussa Lielähtikeskuksessa on kauppoja, ravintoloita sekä kaupungin kirjasto, terveysasema, neuvola (koehenkilö 2)

terveyskeskukset (koehenkilö 9).

Palveluiden hallintonimet on usein korvattu arkisemmilla yleiskielen ilmauksilla.

toisen asteen koulutus > *lukiot ja ammattioppilaitokset* (koehenkilö 1)

suun terveydenhuolto > *hammashoito* (koehenkilö 4, 9)

kaupallisen toimijan palvelu > *kauppa* (koehenkilö 9)

perusopetus > *koulu* (koehenkilö 9)

Lähtötekstin toistuva tilastokielinen ilmaus ”sektori” on samaten useissa kohdeteksteissä nimetty toisin. Esimerkiksi lähtötekstin ilmaus ”julkisten, kaupallisten ja kolmannen sektorin muodostama palvelukokonaisuus” on konkretisoitunut yrityksiksi, yhdistyksiksi ja kaupungiksi:

yksityiset yrittäjät (koehenkilö 3)

kaupungin, yritysten että yhdistysten tuottamana (koehenkilö 4)

julkiset kuin muut palvelun tarjoajat (koehenkilö 8).

Tyypillisiä lähtötekstille ovat myös verbien partisippiimuodoista abstrahoidut ominaisuudennimet (saavutettavuus < saavutettava < saavuttaa). Esimerkiksi

saavutettavuus ja *muuntojoustavuus* sekä eräät muut ylätasoin ilmaukset on palautettu alemmalle abstraktiotasolle tai niitä on havainnollistettu esimerkeillä.

saavutettavuus

lähellä kotia (koehenkilö 2)

lähellä kuntalaisia (koehenkilö 3)

saavutettavissa (koehenkilö 4)

hyvien kulkuyhteyksien päässä (koehenkilö 2)

hyvät liikenneyhteydet esimerkiksi busseilla (koehenkilö 1)

pääsee hyvin eri puolilta kaupunkia (koehenkilö 2)

julkisen liikenteen solmukohtissa (koehenkilö 9)

kaupungin keskustassa (koehenkilö 1)

muuntojoustavuus

eri käyttötarkoituksiin sopiva (koehenkilö 2)

muuntojoustavat ja yhteiskäyttöiset tilat (koehenkilö 7)

monituottajuus

useampi toimija (koehenkilö 4)

Kulkki-Nieminen (2010: 132) on todennut selkoteksteissä sen, että abstraktin ilmaisun vaihtaminen konkreettiseksi muuttaa myös tekstin näkökulman. Samoin kuin selkoteksteissä näkökulmaa suunnataan yrityksistä kohti kuluttajaa ja tilastoista kohti ihmistä, oman tutkimuksen koehenkilöt koettavat havainnollistaa asioiden merkitystä kuntalaisen näkökulmasta. Abstraktisuuden ja konkreettisuuden jatkumolla koehenkilöiden ensimmäinen askel on yleensä ominaisuuden nimen palauttaminen partisiipiksi: *saavutettavuus* > *savutettavissa*, *muuntojoustavuus* > *muuntojoustava*. Edelleen konkretisointia jatketaan etenemällä kieliopillisesti kongruenttiin ilmaukseen: *pääsee hyvin eri puolilta kaupunkia*, *muunnella joustavasti*. Kongruenttissa ilmaisutavassa esimerkiksi toimintaa, tapahtumista ja prosesseja ilmaistaan ensisijaisesti verbeillä (esimerkiksi *asioida*). Kieliopillisesti metaforisessa ilmaisutavassa tekemistä ilmaistaan verbin sijasta substantiivilla (esimerkiksi *asiointi*). Metafora on

merkitykseltään abstraktimpi ja semanttisesti yleisemmällä tasolla kuin kongruentti ilmaus. Kongruentit rakenteet ovat yleensä merkitykseltään havainnollisempia, mutta ne saattavat lisätä syntaktista monipolvisuutta. (Mt.: 75–76, 126.)

Abstraktinen merkityssisältö ilmenee koeasetelmani lähtötekstissä moniosaisen termimäisten yhdyssanojen käyttönä. Toiminta nimitään mielellään substantiivilla kongruenttin verbi-ilmauksen sijasta (*samanaikaiskäyttö* < *käyttää samaan aikaan*). Samaan tapaan kuin selkoteksteissä moniosaiset yhdyssanat on usein kohdeteksteissä pudotettu pois tai korvattu lyhyellä yleiskielisemmällä ilmauksella (vrt. mt.: 132–135).

samanaikaiskäyttö > *samanaikainen käyttö* (koehenkilö 6)

moninaiskäytön tehostaminen > *tehokkaampi käyttö* (koehenkilö 4)

käyntiasiointi > *kasvokkain asiointi* (koehenkilö 9), *mahdollisuus hoitaa asiansa kasvokkain* (koehenkilö 2)

Näistä esimerkeistä käy ilmi, että yleistajuistaminen tekee usein tekstistä monisanaisempaa mutta merkkimäärä ei välttämättä lisäännä, koska sanat ovat lyhempiä. Selkoistamisessa on tyypillistä, että abstraktit teon- ja ominaisuudennimet muutetaan predikaattiverbin sisältäviksi lauseiksi, joilla merkitystä voidaan avata lukijalle. Toisaalta taas abstrakti kielenkäyttö on omiaan tiivistämään tekstiä ja tekee siitä usein syntaktisesti yksinkertaista.

8.3.1.2 Tutut paikat poimitaan kohdeteksteihin

Jo luvussa 7.2 totean, että Tampereen alueita nimeävä jakso on yksi niistä koeasetelmani lähtötekstin sisällöistä, jotka varsinkin tamperelaiset koehenkilöt sisällyttivät tekstiinsä. Paikannimet tuovat tekstiin sitä konkretiaa, jota koehenkilöt toistuvasti kaipasivat ääneenajattelussaan. Lähtöteksti tarjoaa nimet suluissa olevana vanhana tietona, kun taas kohdeteksteissä tieto tuodaan uutena ja se saa enemmän painoarvoa. Lähtötekstin näkökulman kannalta on keskeistä suunniteltu rakennemalli: aluekeskusten muodostaminen yleensä. Kohdeteksteissä katsotaan asiaa kuntalaisen näkökulmasta: keskeistä on se, mitkä nimenomaiset paikat nostetaan aluekeskuksiksi.

Keskustaa ja aluekeskuksia (Lielahi, Tesoma, Hervanta, Linnainmaa/Koilliskeskus ja Lakalaiva) kehitetään monipuolisina palvelukeskittyminä. (Lähtöteksti)

Tällaisia monipalvelukeskuksia on suunnitteilla aluekeskuksiksi määriteltyihin Lielahteen, Tesomalle, Hervantaan, Koilliskeskukseen ja Lakalaivaan. (Koehenkilö 4)

Kohdeteksteissä paikannimien käytöllä pyritään luomaan paikan kiintopistettä, joka luo tekstille tunnistettavan konkreettisen kehyksen.

8.3.1.3 Samat verbit siirtyvät kohdeteksteihin

Lähtötekstin verbit siirtyivät useimmiten kohdeteksteihin, niin kuin luvussa 6.5 todetaan. Yhdenmukaisuus on kuudella koehenkilöllä niin selvä, että lähtötekstistä poikkeavia verbejä heidän kohdeteksteissään on vain 2–4. Yhtä leimallista on se, että myös lähtötekstistä poikkeavat verbit ovat abstraktiotasoltaan samantyyppisiä kuin lähtötekstin verbivalikoima, esimerkiksi kohdetekstien *uudistaa, kasvaa, asua, tarkastella, suunnitella, parantaa, laajentaa, asioida*. Tässäkin suhteessa lähtöteksti näyttää muodostavan kielirekisterin, josta kohdetekstien sananvalinta ja ilmaukset kumpuavat. Tätä osoittaa myös se, että kohdetekstien lähtötekstistä poikkeavien verbien taustalla on usein lähtötekstissä esiintyvä substantiivijohdos, esimerkiksi *uudistaminen, kasvu, asuminen, tarkastelu, määrittävät, suunnittelu, parantaminen, laajentaminen, asiointi*. Nähtävissä on siis siirtymistä metaforisesta käytöstä kongruenttiin. Tämä asteittain konkretisoi tekstiä, vaikka itse verbit johdetaan lähtötekstin substantiiveista. Tätä ilmentää myös seuraava esimerkki:

Suunnitteluvaiheessa kiinnitetään huomiota myös tilojen muuntojoustavuuteen. (Lähtöteksti)

Uudet tilat **suunnitellaan** eri käyttötarkoituksiin sopiviksi. (Koehenkilö 2)

Kulkki-Nieminen (2010: 138) on todennut, että selkoteksteissä sanasto ja prosessityyppi pysyvät useissa tekstilauseissa samana kuin lähtötekstissä. Prosessityyppejä ovat suomen kielen systemis-funktionaalisen kuvauksen mukaan materiaallinen (tekemistä ilmaisevat), mentaalinen (tuntemista, kokemista, ajattelemista ilmaisevat) ja relationaalinen (osapuolten välistä suhdetta ilmaisevat) (Halliday 1994: 19, 106–109, Shore 1992: 209–210, 213). Prosessityypit säilyvät selkotekstissä osin samoina kuin lähteessä huolimatta siitä, että selkotekstissä käytetään konkreettisempaa esitystapaa. Selkoistamisen vaikutus verbin prosessityyppeihin näkyy Kulkki-Niemisen mukaan niissä lauseissa, joissa suhdelausesta vastaa selkotekstissä materiaallisen prosessityypin lause. Usein nimeävät ja määrittävät olla-verbin sisältävät suhdelauseet on selkotekstissä muutettu toiminnallisiksi, ja subjekti nimeää toimijan. Mitä enemmän tekstiä on muokattu, sitä todennäköisemmin verbien prosessityyppejä on vaihdettu. (Kulkki-Nieminen 2010: 140–144, 162.)

Lähtötekstin abstraktioiden konkretisoiminen on vaativa tehtävä ja edellyttää asian perinpohjaista tuntemista sekä suoranaista sisällön omaa tulkintaa. Suhdelauseen käyttö tai toimija-subjektin mainitsematta jättäminen ovat usein tietoisia ”poliittisia” valintoja, ja olla-verbin muuttaminen toiminnalliseksi tai passiivilauseen kääntäminen aktiivisen tekijän toiminnaksi poikkeavat lähtötekstin intentiosta. Tiedottajan toimivalta ei ole yleensä niin väljä, että hän voi ottaa vastuun tällaisista muutoksista, vaan asioiden täsmentäminen konkreettiseen todellisuuteen vaatii neuvottelua lähtötekstin kirjoittajan kanssa. Ääneenajattelussa tiedottajat mainitsivat toistuvasti, että käytännön esimerkit on lähtötekstin kirjoittajan vahvistettava.

Tässäkin olisin voinut kysyä joltakin suunnittelijalta, että minkälainen tällainen tila voi olla, jota käyttää lapset ja ikäihmiset. (Koehenkilö 2)

Jos mä päädyin tän lopulliseen tekstiin ottaan, niin sitä ei oo tässä pöytäkirjassa... niin täytyy ottaa tekstin laatijaan yhteyttä, voinko tällaista esimerkkiä käyttää. Haluaisin sitä havainnollistaa. (Koehenkilö 4)

Se on hyvä, kun tällaisia tekstejä tekee niinku asiantuntijoiden kanssa, niin voi siinä niinku aika suoraan – kysyä, et tarkoittaaks toi tätä. (Koehenkilö 7)

Abstraktisuuden tuoma tulkinnanvara on siis tekstin toimittajalle pulmallinen, mutta vielä pulmallisempi se on tavalliselle kuntalaislukijalle. Kun organisaation tiedottaja tarvitsee asiantuntijan apua pystyäkseen täsmentämään, mistä palveluista tekstissä puhutaan, kuntalainen kaipaa sitä kaksin verroin. Tekstin tulkinta ja suhteuttaminen todellisuuteen vaatii häneltä paitsi sisällön myös kunnan toiminnan tuntemista. Vies-tijä voi pulmissa hakea tukea lähtötekstin laatijalta, mutta näin ei voi ajatella jokaisen kuntalaislukijan tekevän.

8.3.2 Termien käsittely

Koeasetelmani lähtötekstin keskeisiä käsitteitä ovat palvelu ja sen alakäsitteet lähi-, alue- ja keskitetty palvelu. Nämä alakäsitteet määritellään lähtötekstissä, ja niistä annetaan esimerkkejä. Käsitteet esitetään lähtötekstissä ongelmattomina, mutta taustalla luokittelusta on käyty tiukkoja neuvotteluja niin kuin koehenkilön ääneenajattelusta käy ilmi:

Lähipalvelut ja aluepalvelut. Se on musta hauskaa. Näitä mietittiin sote-uudistuksen yhteydessä. Sit oli niinku hirvee vääntö ton Kuntaliiton kanssa, että kuka saa määrittellä, mitä on lähipalvelut ja aluepalvelut.

Jos asiaa ajattelee tiedottajan konkretisointitehtävän näkökulmasta, hänen on tämän-tyyppisissä kiistanalaisissa asioissa melko mahdotonta lisätä ymmärtämistä helpotta-
via esimerkkejä. Lähtöteksti antaa tässä rajat yleistajuistamiselle.

Lisäksi lähtötekstissä on useita termejä, joita siinä ei ole määritelty tai esimerkitetty ollenkaan. Paljon on varsinkin keskenään lähisukuisia palvelutermejä, joiden suhde toisiinsa ei käy selvästi ilmi. Seuraavan listan ensimmäistä kolmea on lähtötekstissä käytetty pitkälti toistensa synonyymeina, mutta neljännen eli aluekeskuksen suhde niihin on epäselvä.

Palvelukeskittymät	<i>Palvelut sijaitsevat pääsääntöisesti aluekeskuksissa tai palvelukeskittymissä.</i>
Palveluyhteenliittymä	<i>palveluyhteenliittymien ja palvelukonseptien kehittäminen</i>
Monipalvelukeskukset	<i>Tavoitteena on palvelukeskittymät, monipalvelukeskukset.</i>
Aluekeskus	<i>Palvelukeskittymien ja aluekeskusten identiteetti, Alueelliset monipuoliset palvelukeskittymät</i>

Lähtötekstissä on käytetty yllä olevia nimityksiä synonyymien tapaan, mutta varsinkin ”aluekeskuksen” suhde muihin jää epämääräiseksi: toisaalta ”palvelukeskittymät ja aluekeskukset” rinnastetaan erillisinä ja toisaalta puhutaan ”alueellisista palvelukeskittymistä”, jota on vaikea tulkita muuksi kuin ”aluekeskukseksi”. Kohdeteksteissä on keskitytty käyttämään pääasiassa yhtä tai kahta näistä vaihtoehdoista. Perusteena lienee pyrkimys terminologian selkiyttämiseen.

Lähtötekstin termivalintoihin vaikuttanee sama seikka, jonka kielenhuoltajat havaitsivat lainvalmisteluprosessissa: termien kielellinen selkeys jää vähälle huomiolle, ja termit ovat monesti epäyhtenäisiä. Lukijalle tuntemattomista, tarpeettomista termeistä ei lainvalmistelussa pyritty aktiivisesti eroon eikä termeistä keskusteltu kriittisesti. (Kankaanpää ym. 2012: 412.)

Useat edellä mainituista lähtötekstin termeistä ovat pitkiä ja yleiskielessä harvinaista. Kaksi termeistä on kolmiosaisia yhdyssanoja, ja kolmessa merkkejä on parisenkymmentä. *Palvelukeskittymä* sai Googlessa kesäkuussa 2017 osumia 3790, *palveluyhteenliittymä* 109, *monipalvelukeskus* 8380; mikään näistä ei ollut vielä päätynyt vuoden 2016 Kielitoimiston sanakirjaan. Yleisin ja monikäyttöisin näistä on *aluekeskus*, joka sai Google-osumia 31 000 ja jonka myös sanakirja tuntee.

Lähtötekstin termien tulkintaa vaikeuttanee se, että abstrakteja pitkälti samannäköisiä ja lähimerkityksisiä *palvelu*-alkuisia sanoja on tekstissä useita yllä mainittujen ilmausten lisäksi:

Palveluketju	<i>Palveluketju muodostuu palvelukokonaisuudesta.</i>
--------------	---

Palvelukokonaisuus	<i>eri tuottajien palvelukokonaisuus, asiakkaan palvelukokonaisuus</i>
Palveluverkko	<i>nykyinen palveluverkko</i>
Palveluverkosto	<i>palveluverkosto tukee yhteisöllisyyttä</i>
Palvelumalli	<i>palvelumalli luodaan yhdessä asukkaiden kanssa</i>
Palvelumallityö	<i>alueellinen palvelumallityö</i>

Kielitoimiston sanakirjaan (2016) nämäkään eivät ole päätyneet, ja Google-osumat paljastavat sanaston liittyvän ensisijaisesti julkishallinnon asiakirjoihin.

Vaikka sinänsä yleiskielen näköisiä ilmauksia eli delfisiä terminimityksiä pidetään ainakin näennäisesti kryptisiä helpompina niiden ennustettavuuden takia (Riggs 1991: 197, Setälä 1995, Kankaanpää 2006: 91), koeasetelmani lähtötekstissä tutunomaiset palvelu-alkuiset sanat ovat sekä hahmoltaan että merkitykseltään niin lähellä toisiaan, että ne sekoittuvat. Riittävä erottuvuus on jo havaitsemisen takia tärkeää, mutta näissä termeissä myös merkitysten eronteko on vaikeaa. Erottelua ei helppota se, että niitä käytetään lähtötekstissä osittain synonyymeina ja osittain erimerkityksisinä, joten keskinäiset suhteet jäävät selkiytymättä.

Terminologian epäjohdonmukaisuus on käytettävyysongelma sekä lukijoille että tekstin jatkokäsittelijöille. Hyvä terminologia on tarkoituksenmukaista, läpinäkyvää ja johdonmukaista. Johdonmukaisuuden kannalta on ongelmallista, jos termit viittaavat toisaalla samaan ja toisaalla eri käsitteeseen tai jos päinvastoin eri termeillä viitataan samaan käsitteeseen eri tekstikohdissa. (Ks. esim. Saarenmäki–Nissilä 2016: 335, 342–343.) Johdonmukaisuus mainitaan yleensäkin yhtenä keskeisenä käytettävyystekijänä eri heuristikoissa (esim. Nielsen 1995).

Palvelu-terminologian ja -sanaston ongelmallisuus käy ilmi myös koehenkilöiden ääneenajattelussa:

Monipalvelukeskus? Onkohan nää nyt sitten samoja keskuksia, jotka mainittiin tuolla... palvelukeskitymissä? (Koehenkilö 1)

Tässä on monella eri termillä puhuttu niin kuin samasta asiasta... (Koehenkilö 1)

Toi palvelumallikin on niin hankala sana. Oliko se palveluverkko vai mikä? (Koehenkilö 3)

Kirjoittaja on hyvin syvällä palveluverkossa. Sen olis syytä alkuun avata, mitä se tarkoittaa. (Koehenkilö 4)

Tavoitteena tehokkaampi palveluverkko... Mikä hemmetin palveluverkko? (Koehenkilö 5)

Okei, tähän onkin aika mielenkiintoisesti laadittu, kun tää lähtee siis liikkeelle palveluverkosta ja sitten siirrytäänkin palvelutyömalliin, joka onkin vasta täällä, vaik lähettään palveluverkkouudistuksesta. Et tää... Joo-o...palvelumalli, sit täällä puhutaan vuoden 2014...ah... (Koehenkilö 6)

Lähtötekstin palvelusanastosta useimmin kohdeteksteihin siirtyivät *palveluverkko* (26 osumaa, 8 koehenkilöllä), *palvelumalli* (17 osumaa, 6 koehenkilöllä) ja *palvelumallityö* (10 osumaa, 6 koehenkilöllä). Harvimminkin käytettyjä olivat *palveluketju* (1 osuma, 1 koehenkilö), *palveluverkosto* (1 osuma, 1 koehenkilö) ja *palvelukokonaisuus* (2 osumaa, 2 koehenkilöllä). Näyttää edelleen siltä, että vaikka koehenkilöillä oli äänenajattelun perusteella pyrkimys konkretisointiin ja kohdeteksteissä palveluita yksilöitiin enemmän kuin lähtötekstissä, lähtötekstin ilmaisutapa ja rakenteet vaikuttavat selvästi kohdeteksteihin. Samoin käy usein referaattia kirjoitettaessa (Kauppinen 1988).

Koehenkilöiden sitoutuminen lähtötekstin sanastoon kuitenkin vaihtelee: sivun luettelon *palvelu*-yhdyssanoista kolme koehenkilöä käyttää vain yhtä tai kahta, kun enimmillään yhdessä kohdetekstissä esiintymiä on 11. Sanaston säilymisellä näyttää olevan yhteys koehenkilön muokkausstrategiaan. Tarkka referoiva, kappale kappaleelta etenevä muokkaustapa säilyttää tekstin lause- ja sanatason ilmaukset todennäköisemmin samanlaisina. Verkkotekstin muokkausstrategia vaikuttaa edelleen myös sosiaalisen median päivityksien sananvalintaan, sillä koehenkilöt 1, 6 ja 9 eivät päivityksissään käytä yhtään edellä mainitun luettelon *palvelu*-yhdyssanoista, ja näillä samoilla kirjoittajilla on myös vähiten kyseisiä sanoja verkkotekstissään.

8.3.3 Nominaalistuksen purkaminen

Tieteen termipankki määrittelee nominaalistuksen seuraavasti: lauseen muuntaminen nominilausekkeeksi, jonka pääsana on teonnimi, esim. *Jussi onnistui* > *Jussin onnistuminen merkitsi minulle paljon*. Nominaalistuksesta on kielenhuollon kirjallisuudessa puhuttu paljon, ja se liittyy kartettavana pidettyyn substantiiviteyteen. Substantiiviteyttä on pidetty erityisen tyypillisenä yleispätevälle suunnittelukielelle, joka nimeää ja määrittelee asioita (Hiidenmaa 2003: 161).

Nominaalistuksen tavoitteena on yleensä tiivistää ja yleispätevöittää sanottava. Se häivyttää tekemisen toimijat, ajan ja paikan, mikä näkyy esimerkiksi verbeistä *määrätä* ja *asettaa* leksikaalistuneista substantiiveista *määräys* ja *asetus*. Toiminta muuttuu samalla itsestäänselvyudeksi ja kyseenalaistamattomaksi. Nominaalistaminen on tavallaan selkoistamisen vastakohta, sillä selkoistamisen periaatteena on sijoittaa asiat ajan

ja paikan kehikkoon, kun taas nominaalistaminen irrottaa ne yksilöitävästä tilanteesta yleispäteviksi. (Katajamäki & Ketola 2005: 250–251.)

Nominaalistukset viittaavat ajasta ja paikasta riippumattomaan toimintaan tai tapahtumaan, jonka olemassaolo on varmaa. Substantiivi korvaa verbin, ja samalla tekijä muuttuu piiloiseksi. Tekijän kadotessa syntyy helposti vaikutelma ikään kuin itsestään, luonnonlain tapaan tapahtuvista ilmiöistä. Verbien sijasta toimintaa ilmaistaan substantiivilla, jolloin ilmauksesta katoaa aikamuoto ja tekijä. Tapahtumat kuvataan objektiivisina ja itsestään etenevinä, kun toimijaa ei haluta panna ilmi. Abstraktit toiminnannimet ja indikaatiivimuodossa olevat predikaattiverbit yhdistettynä heijastelevat tekstin rakentamisen tapaa, jossa asiat esitetään kirjoittajasta riippumattomina faktoina. Teksti ja kielenkäyttö ovat ikään kuin maailman suoraa kuvaa, johon kirjoittajan valinnoilla ei ole merkitystä. (Karvonen 1996: 152–155, 160–161.)

Nominaalistuksen purkamisen kouluesimerkit kehottavat yleensä muuttamaan esimerkiksi minen-johdokset finiittiverbeiksi, esimerkiksi *seuraavaksi oli vuorossa äänestäminen* > *seuraavaksi äänestettiin*, *suorittaa laskenta* > *laskea*, *tehdä kehittämistyötä* > *kehittää*. Koeasetelmani lähtötekstin tyyppisessä abstraktissa suunnittelukielessä nominaalistukset voi purkaa tällaiseen mekaaniseen tapaan vain pienessä osassa tapauksia. Ongelma on visaisempi ja vaatii useimmiten laajempaa uudelleenmuotoilua abstraktin sanaston, terminologian ja nominaalistuksen kolmiossa. Abstraktin sanan muuttaminen konkreettisemmaksi rajaa pois sanan piiriin kuuluvia asioita, jolloin merkitys muuttuu paremmin ymmärrettäväksi mutta usein kapeammaksi. Jos taas termiä käytetään lähtötekstissä epämääräisesti tai monimerkityksisesti, tiedottajan on vaikea rajata sitä oma-aloitteisesti. Yleensä myös abstraktissa suunnittelukielessä käytetään paljon minen-johdoksia ja ei-toiminnallisia verbejä nimenomaan siksi, että konkreettiset verbit vaativat toimijakseen ihmisen tai muun konkreettisen tahon.

Kohdeteksteissä on esimerkkejä toiminnan nimen ja sitä täydentävän verbin korvaamisesta yhdellä tiivistävällä verbillä, esimerkiksi

kehittämistyötä tehdään > *kehitetään* (koehenkilö 1)

kehitetään palvelukeskittymänä > *palvelut keskitetään* (koehenkilö 3).

Tämäntyyppisiä muutoksia on kuitenkin vain vähän, ja usein lähtötekstin vastaava ilmaisu on toistettu sellaisenaan. Tutkimukseni tekstien valossa mekaaninen nominaalistuksien purkaminen on marginaalinen ratkaisu, jota voi soveltaa vain muutama lähtötekstin ilmaukseen ja jonka merkitys lähtötekstin muokkaamisessa on pieni.

Millä isommilla muutoksilla koehenkilöt sitten muokkasivat substantiiviytyistä ilmaisuja ymmärrettävämmäksi? Otetaan tyypillinen esimerkki lähtötekstistä:

Keskitettyt palvelut ovat palveluja, jotka edellyttävät erityisosaamista ja -laitteistoa ja laajaa väestöpohjaa. Keskitettyt palvelut sijaitsevat paikoissa, joihin on hyvä saavutettavuus eri puolilta kaupunkia, yleensä keskustan alueella. Keskitettyjä palveluja ovat mm. toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoito. (Lähtöteksti)

Teksti on luokittelevaa ja perustuu *keskitetyt palvelut* -käsitteen määrittelyyn. Teema on kaikissa kolmessa virkkeessä *keskitetyt palvelut*; kahdessa ensimmäisessä keskitytään käsitteen intensioon eli tunnusomaisiin piirteisiin ja viimeisessä ekstensioon eli annetaan käsitteen alaan kuuluvia esimerkkejä. Katkelmassa on predikaattina kolmasti *olla*, kerran *edellyttää* ja kerran *sijaita*. Miten koehenkilöt ovat muokanneet tätä käsitteellistä esitystapaa?

Keskitettyjä palveluja ovat muun muassa lukiot ja ammatilliset oppilaitokset sekä erikoissairaanhoito. Nämä toiminnot sijaitsevat yleensä kaupungin keskustassa. (Koehenkilö 1)

Erityisosaamista vaativat palvelut, kuten toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoito taas sijoitetaan yleensä keskustan alueelle paikkoihin, joihin pääsee hyvin eri puolilta kaupunkia. (Koehenkilö 2)

Keskitettyjä palveluja ovat muun muassa toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoito ja ne sijaitsevat tyypillisesti keskustassa. (Koehenkilö 7)

Erityisosaamista vaativat palvelut kuten erikoissairaanhoito ja toisen asteen oppilaitokset tarjotaan puolestaan keskitetysti. (Koehenkilö 8)

Koehenkilöistä edellä mainitut neljä on säilyttänyt katkelman tunnistettavassa muodossa, kun taas muut koehenkilöt ovat upottaneet sen muuhun yhteyteen ja säilyttäneet vain pari sanaa. Tyypillisin muokkaustapa siis tässäkin on poisto.

Esimerkeissä mainitut neljä koehenkilöä eivät ole poistaneet katkelmaa, mutta hekin ovat lyhentäneet sitä selvästi: 35 sanasta on jäljellä 12–21. Toiseksi tyypillisin muokkaustapa on siis lyhentäminen.

Lähtöteksti alkaa toisteisella määritelmärakenteella ”palvelut ovat palveluja, jotka” ja jatkuu käsitteen piirteiden kuvauksella. Koehenkilöt ovat poistaneet toistaisen alun ja sijoittaneet esimerkit alkulauseeseen. Kolmantena tyypillisenä muokkaustapana on siis esimerkkien nosto alkuun. Lähtötekstin kolmen virkkeen jaksossa esimerkit tulevat viimeisessä virkkeessä, kohdeteksteissä ne on nostettu avausvirkkeeseen.

Lähtötekstin ensimmäisen virkkeen käsitteenmäärittelyn kolmesta edellytyksestä on kaksi koehenkilöä jättänyt yhden eli *erityisosaamisen*. Sen ovat molemmat muutaneet relatiivilauseesta subjektin määritteeksi: *erityisosaamista vaativat* palvelut. Muut lähtötekstin määrittelyssä mainitut edellytykset – erityislaitteet ja laaja väestöpohja – on poistettu. Kaikki neljä koehenkilöä ovat kuitenkin sisällyttäneet tekstiinsä kevennettynä lähtötekstin toisen virkkeen, jossa määritellään keskitettyjen palvelujen sijainti: lyhimmillään lähtötekstin ilmaus ”paikoissa, joihin on hyvä saavutettavuus eri puolilta kaupunkia, yleensä keskustan alueella” on muutettu kohdetekstissä muotoon ”keskustassa”.

Predikaatteina on kahdella koehenkilöistä lähtötekstin *olla* ja *sijaita*, kahdella muulla *sijoittaa*, *päästä*, *tarjota*. Lauseiden prosessityypillä eli tässä tapauksessa suhdelauseella on kohdeteksteissä taipumus säilyä. Silti myös pyrkimystä toiminnallistamiseen on havaittavissa. Koehenkilön 2 tekstikatkelmissa predikaattiverbi *sijaita* on muutettu toiminnallisemmaksi *sijoittaa*-verbiksi. Se on passiivimuodossa sijoitetaan, joka edellyttää taustalle henkilötoimijaa. Koehenkilö 8 puolestaan on purkanut käsitteen ”keskitetty palvelu” verbin ja sen täydennyksen liitoksi: *palvelut – – tarjotaan keskitetysti*. Nominaalituksen purkaminen näyttäisi etenevän vaiheittain, niin että nominaalitus muunnetaan ensin passiiviin ja ehkä vasta sen jälkeen henkilötekijäiseksi aktiivimuodoksi, esimerkiksi *kehittämistyötä tehdään > kehitetään > asukkaat kehittävät*. Jatkumo on saman tyyppinen kuin ominaisuudennimien purkamisessa ensin partisiipiksi ja sitten verbiksi, esimerkiksi *saavutettavuus > saavutettava > saavuttaa*. Kaikista esimerkeistä näkyy, että lausetyypit ja sananvalinnat siirtyvät helposti lähtötekstistä kohdeteksteihin sellaisenaan tai hieman muunneltuina.

Selkoteksteissä on Kulkki-Niemisen mukaan tavallista, että nominaali-ilmaukset ja passiivit muutetaan konkreettisiksi käyttämällä subjekti ja predikaatti -rakennetta. Koska monesti ei ole tarjolla luontevaa subjektivaihtoehtoa, yleissubjektina käytetään selkotekstissä usein *ihminen*-sanaa. Tavoitteena on yksinkertaistaa merkitysrakennetta ja lisätä inhimillistä näkökulmaa. Samaan tapaan selkoteksteissä käytetään usein me-pronominia, joka käy subjektiksi ja samalla lähentää kirjoittajaa sekä lukijaa toisiinsa. (Kulkki-Nieminen 2010: 227.) Tämä ratkaisu ei tyyllisesti ole läheskään aina mahdollinen kunnan verkkoteksteissä, mutta samanlaista yleissubjektin tarvetta on aina abstraktia tekstiä yleistajuistettaessa. Lähtötekstin passiivi- tai nominaali-ilmausten vastineissa kohdeteksteissä subjektiksi on valittu esimerkiksi Tampere ja kaupunginhallitus.

Kehittämistyötä tehdään yhdessä niin eri asiantuntijoiden kuin myös asukkaiden kanssa. > *Tampere kehittää tulevaisuuden palveluitaan yhdessä eri asiantuntijoiden ja asukkaiden kanssa.* (Koehenkilö 1)

Palvelumallityön tavoitteena on vastata asukkaiden palvelutarpeisiin laadukkailla ja vaikuttavilla palveluilla ja tehokkaalla palveluverkolla – –. > *Tampere vastaa lähivuosina asukkaidensa palvelutarpeisiin laadukkailla ja vaikuttavilla palveluilla ja tehokkaalla palveluverkolla.* (Koehenkilö 6)

”Tampereesta sähköisten palvelujen kärkikaupunki” > *Kaupunginhallitus toivoo Tampereesta sähköisten palvelujen kärkikaupunkia.* (Koehenkilö 1)

Aika yleisesti passiivi myös säilytetään tai vaihdetaan yksipersonaiseen ilmaukseen. Tekijän täytynee kuitenkin olla ilmeinen, ennen kuin koehenkilö tulee lisänneeksi subjektin. Toisaalta esimerkiksi koehenkilö 1 mainitsi ääneenajattelussaan erityisesti karttavansa passiivia: ”Mä en yhtään tykkää tästä passiivista, koetan aina löytää tekijän eli Tampereen kaupunki... mutta tulee toistoa, jos koko ajan laitan Tampereen kaupunki...”

Sosiaalisen median päivityksissä suositaan vielä selvästi enemmän aktiivia ja monipuolisempia henkilötekijöitä.

Voisivatko lapset ja ikäihmiset käyttää samoja tiloja? (Koehenkilön 4 Facebook-päivitys)

Käytkö mieluummin lähikirjastossa vai Metsossa? (Koehenkilön 3 Facebook-päivitys)

Kaupunginhallitus otti ison askeleen tulevaisuuteen: uusi palvelumalli palvelujen pohjaksi. (Koehenkilön 10 tviitti)

Tämä viittaa samaan suuntaan kuin tämän luvun 8 alussa mainitsemani tulokset aineistoni tekstien luottavuudesta: sosiaalisen median päivitykset pyritään tässäkin suhteessa muotoilemaan lähtötekstään helppolukuisemmiksi, toiminnallisimmaksi ja vuorovaikutteisemmiksi.

8.3.4 Ymmärtämistä tukevat lisäykset

Ymmärtämistä tukevat lisäykset ovat kohdeteksteissä useimmiten esimerkkejä tai muita konkretisointeja, joilla pyritään antamaan lukijalle mielikuva siitä, mitä erilaiset lähtötekstissä mainitut abstraktit palvelumallit, -verkot ja -keskukset tosimaailmassa sisältävät.

Lisäykset ovat ensisijaisesti havainnollistavia niin kuin alla oleva koehenkilön 2 virke, joka täydentää lähtötekstin kuvausta monipalvelukeskuksesta:

Esimerkiksi keväällä avatussa Lielhtikeskuksessa on kauppoja, ravintoloita sekä kaupungin kirjasto, terveysasema, neuvola sekä palvelu- ja päiväkeskus. (Koehenkilö 2)

Tässä abstrakti monipalvelukeskus saa havaittavan muodon, ja lukijan on näin helpompi liittää teksti oman asuinpaikkansa todellisuuteen. Konkreettinen ympäristö on tukeva lähtökohta uuden tiedon rakentamiselle. (Kauppinen & Laurinen 1988: 9, 115.)

Samaa havainnollistavaa pyrkimystä – vaikkakaan ei yhtä konkreettisesti muodossa – voi havaita koehenkilön 4 johdattelussa. Lisäys ”sosiaali- ja terveystuolien” rakentaa edellisen esimerkin tapaan lukijalle mielikuvan siitä, millaisia aluekeskukset ovat ja millaisia palveluita sieltä saa.

Esimerkiksi sosiaali- ja terveystuolien palveluja tarjotaan kuntalaisille sekä kaupungin, yritysten että yhdistysten tuottamana. (Koehenkilö 4)

Erityisesti omia esimerkkejä lisättiin sosiaalisen median päivityksiin.

Käytkö mieluummin lähikirjastossa vai Metsossa? Riittääkö lähikouluusi oppilaita? Onko keskustan pyöräverkko kattava? (Koehenkilö 3)

Koko palvelu-uudistuksen ideaa havainnollistaa koehenkilö 6 käyttämällä ilmaisia yhdestä paikasta ja yhdeltä luukulta:

kuntalaiset saavat tarvitsemansa palvelut yhdestä paikasta (Koehenkilö 6)

kuntalaiset saavat palvelut yhden luukun periaatteella (Koehenkilö 6)

Lisäyksenä myös täsmennettiin lähtötekstin epämääräisiä tietoja:

Jatkossa on tarkoitus asukkaat ottaa mukaan alueelliseen palvelumallityöhön. (Lähtöteksti) > *Kevään ja syksyn aikana tullaan järjestämään aiheeseen liittyviä asukastapaamisia, joista tiedotetaan kaupungin verkkosivuilla.* (Koehenkilö 4)

Lähtötekstin sivulauseiden tai yleisen tiedon perusteella nostettiin kohdeteksteihin muutamia säästöihin ja palvelujen mahdolliseen heikkenemiseen liittyviä lisäyksiä.

Sähköinen asiointi tuo kaupungille suuria kustannussäästöjä. (Koehenkilö 4)

Alueellisesti on mietittävä, voidaanko joitakin palveluja keskittää hyvin saavutettavaan monipalvelukeskukseen ja luopua pienistä yksiköistä. (Koehenkilö 8)

Koetilanteessa kirjoittajat joutuivat toimimaan vain lähtötekstin pohjalta, mutta toistuvasti he ilmaisivat, että ottaisivat todellisessa tilanteessa yhteyttä tekstin kirjoittajaan ja pyytäisivät lisätietoja. Erityisesti kaivattiin konkreettisia esimerkkejä ja täsmennyksiä, niin kuin on jo aiemmissa yhteyksissä todettu. Usein koehenkilöiden oli siis

vaikea liittää lähtötekstin ajatuksia konkreettisiin asiantiloihin, mikä ennustaa samantyyppisiä pulmia kuntalaislukijalle.

Ääneenajattelussa kävi myös ilmi, että koehenkilöillä itsellään oli vaikeuksia arvioida, mihin kohtaan päätöksentekoa ja uudistusprosessia lähtöteksti sijoittuu (ks. luku 5.3.1.2). Kohdeteksteissä on koetettu helpottaa tätä asemointia alkuun sijoituvilla orientoivilla tiedoilla. Orientoinnissa on nähtävissä kaksi tapaa: päätöskeskeinen ja sisältökeskeinen. Päätöskeskeisessä nostetaan kärkeen päätöksenteon vaiheet ja asiakirjat, sisältökeskeisessä lähestymistavassa tuodaan alkuun sisällön pääajatus ingressin tapaan.

Esimerkkejä päätöskeskeisestä orientoinnista:

Tampereen kaupunginhallitus hyväksyi suuntalinjat, joilla kaupungin palveluverkkoa tehostetaan ja käyttökustannusten kasvua hillitään. (Koehenkilö 7)

Tampereen kaupunginhallitus hyväksyi kokouksessaan 14.4.2014 Tampereen tulevaisuuden palvelumallin projektisuunnitelman. Suunnitelman pohjalta linjataan kaupungin palvelujen sijainti, saavutettavuus sekä sähköisten palvelujen kehittäminen vuodelle 2025 saakka. Tampereen tulevaisuuden palvelumallityön on tarkoitus valmistua vuoden 2014 loppuun mennessä. (Koehenkilö 2)

Esimerkkejä sisältökeskeisestä orientoinnista:

Tampereen kaupungilla on aloitettu kehittämistyö, jonka tavoitteena on hillitä kustannusten nousua resursseja paremmin kohdentamalla sekä kehittämällä sähköisiä palveluja. (Koehenkilö 4).

Tampere uudistaa palveluverkkoa, toimintatapoja ja sähköisiä palveluitaan. (Koehenkilö 5)

Omia lisäyksiä olisi todennäköisesti tullut enemmän, jos koehenkilöillä olisi ollut mahdollisuus ottaa yhteyttä suunnittelijaan. Kuitenkin jos ajatellaan lähtötekstin käytettävyyttä kuntalaisen kannalta, käy selväksi, että tekstin syvätason tulkinta ilman lisätietoja ja muita lähteitä on vaikea tehtävä. Tulkinnassa tarvitaan ulkopuolisia lähteitä, minkä koehenkilö 4 toteaa seuraavasti:

Pakkokin tehdä omia tulkintoja ja tavallaan yhdistellä eri lähteistä... tehdä omia päätelmiä... tämän tekstin pohjalta olisi vaikea sanoa – –.

8.3.5 Toiston tai turhan tiedon poistaminen

Esityslistoja koskevassa artikkelissaan Pirjo Hiidenmaa toteaa, että yksi listatekstien tyypillisimmistä piirteistä on toisto. Sama lause tai lauseenosa toistetaan, tekstissä ei juuri käytetä pronomineja. (Hiidenmaa 2000b: 46.) Pronominien määrä oman aineiston kohdeteksteissä on 4,0 prosenttia sanoista, kun se lähtötekstissä oli vain 2,7 prosenttia. Koehenkilöt eivät tässä siis noudata selkoistamisen ohjeita pronomien karttelusta, vaan päinvastoin lisäävät niiden osuutta. Tämä vahvistaa käsitystä siitä, että tämä selko-ohje ei välttämättä sovellu tavalliselle lukijakunnalle tehtyyn yksinkertaistamiseen; ohjeen hyödyllisyydestä selkoteksteissäkään en ole löytänyt kovin vahvaa tutkimusnäyttöä.

Lähtötekstin toistoa koehenkilöt ovat karsineet sekä sisällöllisesti että sanakohtaisesti. Niin kuin luvussa 6.2 todettiin, lähtötekstin alkuosasta suurin osa jätettiin pois kohdeteksteistä. Strategiaan, muihin asiakirjoihin ja eri työvaiheisiin liittyviä jaksoja pidettiin ääneenajattelussa lukemista hidastavina johdatteluina (ks. 5.3.2.2), ja varsinaisen sisältö poimittiin numeroiduista loppukappaleista. Mukaan poimituista viidestä alakohdasta on myös karsittu yksityiskohtia ja sivujuonia (yleiskaavatyö, joukkoliikenteen kehittäminen, kulkusuunnat). Lähtötekstissä myös puhutaan useissa eri tekstikohdissa esimerkiksi sähköisistä palveluista, palveluverkon uudistamisesta ja asukkaiden osallistamisesta. Lyhyissä kohdeteksteissä samaan asiaan ei juuri palata useissa eri kappaleissa lähtötekstin tapaan.

Esimerkkinä virketason toistosta voi tarkastella lähtötekstin jaksoa 5, joka alkaa ja loppuu osallistamista toisteisesti käsittelevällä virkkeellä.

Kehittämistyötä tehdään yhdessä niin eri asiantuntijoiden kuin myös asukkaiden kanssa. Asukkaiden mielipiteitä kysyttiin palveluverkon suunnittelusta ja palveluluokittelusta lähi-, alue- ja keskitettyihin palveluihin jo vuoden 2013 lopulla Valmakyselyllä ja Alue-Alvareilta. Jatkossa on tarkoitus asukkaat ottaa mukaan alueelliseen palvelumallityöhön. (Lähtöteksti)

Tämän jakson 5 kolmesta osallistamista käsittelevästä virkkeestä mukaan kohdeteksteihin on valittu vain joko virkkeet 1 ja 2 tai 2 ja 3. Missään kohdetekstissä ei ole mukana molempia virkkeitä 1 ja 3, jotka toistavat saman asian hiukan eri sanoin. (Luvun 7.7 taulukko 26: Lähtötekstin viidestä alakohdasta kohdeteksteihin poimitut sisällöt.)

Sanatasolla ilmauksia on tiivistetty toistuvia määriteteketjuja lyhentämällä tai poistamalla. ”Julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin palveluista” puhutaan lähtötekstissä toistavasti kolme kertaa, mutta kohdeteksteissä yleensä vain kerran, usein silloinkin kevennettynä.

Tarkastelussa on otettava huomioon julkiset, yksityiset mukaan lukien kaupalliset palvelut sekä kolmannen sektorin palvelut. – –

Yhä enenevässä määrin asiakkaan palveluketju muodostuu eri tuottajien, julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin, muodostamasta palvelukokonaisuudesta. – –

Samassa keskuksessa voi olla julkisia, kaupallisia ja kolmannen sektorin palveluja. (Lähtöteksti)

Palveluja voivat tuottaa sekä kaupunki että yksityiset yrittäjät. (Koehenkilö 3)

Palveluketju koostuu monesta eri tuottajasta, jotka voivat toimia samassa keskuksessa. (Koehenkilö 5)

Lähtötekstissä on paljon myös sanatason toistoa, joka on yleisemminkin tyypillistä julkishallinnon teksteille. Esimerkkinä tästä lähtötekstin kappale 7:

Palvelumallityön tavoitteena on vastata asukkaiden palvelutarpeisiin laadukkailla ja vaikuttavilla palveluilla ja tehokkaalla palveluverkolla ottaen huomioon taloudelliset reunaehdot. Tavoitteena on, että palveluja ja palveluverkkoa kehittämällä lisätään tehokkuutta ja hillitään käyttökustannusten kasvua väestömäärän ja palvelutarpeiden kasvaessa. (Lähtöteksti)

Sanoja on 34 ja substantiivi ”palvelu” toistuu 7 kertaa (2 kertaa itsenäisenä ja 5 kertaa yhdyssanan alkuosana). Ne koehenkilöt, jotka ovat hyödyntäneet kohdetekstissään tätä kappaletta, ovat päätyneet seuraaviin muotoiluihin.

Tavoitteena on tarjota laadukkaita ja vaikuttavia palveluita ja tehokkaasti ja taloudellisesti väestömäärän ja palvelutarpeiden kasvaessa. (Koehenkilö 3)

15 sanaa, joista 2 sisältää substantiivin ”palvelu”.

Tampereen kaupungilla on aloitettu kehittämistyö, jonka tavoitteena on hillitä kustannusten nousua resursseja paremmin kohdentamalla sekä kehittämällä sähköisiä palveluja. (Koehenkilö 4)

18 sanaa, joista 1 sisältää substantiivin ”palvelu”.

Tavoitteena palveluiden ja palveluverkon kehittämisellä on lisätä tehokkuutta ja hillitä käyttökustannusten kasvua väestömäärän ja palvelutarpeiden kasvaessa. (Koehenkilö 5)

16 sanaa, joista 3 sisältää substantiivin ”palvelu”

Tampere vastaa lähivuosina asukkaidensa palvelutarpeisiin laadukkailla ja vaikuttavilla palveluilla ja tehokkaalla palveluverkolla. Väestömäärän ja kuntalaisten palvelutarpeiden kasvaessa Tampere joutuu miettimään uudenlaisia tapoja tuottaa palveluita. (Koehenkilö 6)

24 sanaa, joista 5 sisältää substantiivin ”palvelu”

Uusi palvelumalli perustuu kaupungin palvelujen tarkasteluun ja kehittämiseen. Palvelumalli vastaa asukkaiden tarpeisiin siten, että he saavat laadukkaita ja vaikuttavia palveluja. Palveluja ja palveluverkkoa kehittämällä lisätään myös tehokkuutta ja hillitään kustannusten nousua väestömäärän ja palvelutarpeiden kasvaessa. (Koehenkilö 10)

35 sanaa, joista 7 sisältää substantiivin ”palvelu”

Osa koehenkilöistä on selvinnyt käyttämällä substantiivia *palvelu* vain 1–3 kertaa, mutta osa on toistanut sanaa lähes yhtä usein kuin lähtöteksti. Toiston karsiminen ei siis näytä olevan ainakaan yhtenäinen periaate yksinkertaistamisessa. Tämä on hämmästyttävää, koska toisto on yleinen tekstejä kuormittava ja pidentävä piirre. Käytettävyyden näkökulmasta toisteisuus on myös sikäli olennainen piirre, että se lisää tarpeettomasti tekstin pituutta ja näin ollen myös lukuaikaa.

Kaksi koehenkilöistä on käyttänyt lähtötekstin kappaleen 7 sisältöä myös sosiaalisen median päivityksissä.

Tilat iltakäyttöön ja palvelut sähköiseksi – Tampere karsii kulujaan palveluja tehostamalla: linkki uutiseen #Tampere (Koehenkilö 4)

Tviitti on hyvä esimerkki siitä, kuinka monisanainen sisältö on mahdollista samalla konkretisoida ja tiivistää muutamaan sanaan. Tämänäköisessä tiivistämisessä tarvitaan kuitenkin hyvää viestintätaitoa.

8.3.6 Virkkeen jakaminen useammaksi

Lähtötekstin ja kohdetekstien virkkeiden sanamäärä on melkein sama (ks. luku 6.4), joten virkkeiden lyhentäminen ei osoittaudu tässä tutkimuksessa keinoksi, jolla ymmärrettävyyttä yritettäisiin parantaa. Virkkeet eivät usein kuitenkaan sellaisenaan siirtyneet lähtötekstistä kohdetekstiin, vaan muokkaus etenee usein poistojen ja virkkeiden yhdistämisen kautta. Virkkeitä myös järjestellään uudelleen ja jaetaan osiin.

Seuraavassa näytteessä lähtötekstin virke on jaettu kohdetekstissä kahdeksi. Jälkimmäinen osa on muutettu *että*-sivulauseeksi ja sen edelle alkuperäisen virkkeen *sillä*-konjunktion vastineeksi on lisätty päälause. Lähtötekstin 17 sanan ja kahden lauseen virkkeestä on muodostettu 21 sanan, kolmen lauseen ja kahden virkkeen tekstijakso. Tämän muutoksen taustalla voi piillä pyrkimys lyhempiin virkkeisiin, mutta todennäköisempänä syynä pitäisin tässäkin yritystä konkretisoida lähtötekstin käsitettä ”riippumaton asiointi”.

Lähtöteksti

Sähköiset palvelut ovat jatkossa yhä olennaisempi osa palveluverkkoa, sillä ne tarjoavat ajasta, paikasta ja välineestä riippumattoman asioinnin.

Kohdeteksti

Sähköiset palvelut tuodaan jatkossa yhä olennaisemmaksi osaksi palveluverkkoa. Tavoitteena on, että yhä useampi asia olisi hoidettavissa verkossa ajasta ja paikasta riippumatta. (Koehenkilö 4)

Lähtötekstin virkerakenne ei ylipäätään ole monimutkainen, niin että se sisältäisi monipolvisia sivulauseketjuja. Useimmat sivulauseet ovat melko kevyitä relatiivilauseita, jotka koehenkilöiden on ollut helppo pudottaa pois tiivistäessään tekstiä. Kohdeteksteissä sivulauseita on vähemmän kuin lähtötekstissä ja vastaavasti lauseiden sanamäärä on hienoisesti lisääntynyt. Relatiivilauseet ovat muutamassa tapauksessa siirtyneet päälauseeseen määritteiksi (ks. luku 6.4), mutta useimmiten ne on vain pudotettu pois tai muutettu päälauseiksi. Sekä lähtötekstin että myös kohdetekstien virkepituutta lisäävät melko runsaat rinnastukset.

Koehenkilöt eivät äänenajattelussa juuri kiinnittäneen huomiota lähtötekstin virkepituuteen tai arvostelleet sitä, mutta muutamassa kommentissa mainittiin virkkeen jakaminen osiin.

Mä lyhennän tosta tollasen, tossa on tollanen kahden lauseen virke, niin mä laitan sen yhden kahdeksi. (Koehenkilö 8)

Koehenkilöt eivät tämän tutkimuksen aineiston valossa näytä käyttävän virkkeiden lyhentämistä keinona parantaa tekstien ymmärrettävyyttä ja käytettävyyttä.

8.3.7 Rinnastuksien karsiminen

Virkakielelle tyypillinen ilmaisutapa on luettelomainen nominien rinnastaminen. Pirjo Hiidenmaan mukaan rinnastukset johtuvat pyrkimyksestä kattavuuteen: teksti esittelee yhteen kuuluvia asioita eikä rajaa mitään pois. Kahden ja kolmen jäsenen rinnastukset ovat hänen mukaansa tyypillisiä nimenomaan hallinnon suunnitteluretoriikassa, jota lähdetekstinikin edustaa. (Hiidenmaa 2000b: 58–59, Hiidenmaa 2003: 164, 165.) Myös julkishallinnon tiedotteissa rinnastusten on todettu olevan yleisiä (Kankaanpää 2006: 104–109).

Rinnastukset voivat olla lauseiden tai lauseenjäsenten välisiä. Lauseiden rinnastuksiksi tulkitaan yleensä predikaattiverbin sisältävät jaksot, ja muut rinnastukset ovat lauseenjäsenten välisiä, vaikka jaottelu ei ongelmatonta olekaan (Kalliokoski 1989: 36–46). Konjunktio *ja* ilmaisee lisäystä, mutta ei kerro lauseiden välisestä suhteesta sen enempää. Lauseiden kytkeminen *ja*-sanalla saattaa vaikuttaa objektiiviselta, koska kirjoittaja ei määrittele asioiden välisiä suhteita. Usein kuitenkin suhteiden ilmaise-matta jättäminen johtaa luettelomaiseen tekstiin, jossa asioiden syysuhteet jäävät epäselviksi. Kankaanpään ja Piehlin mukaan suhteet olisi merkittävä viranomaisteksteissä kuten esityksissä ja päätöksissä selkeästi näkyviin. (Kankaanpää & Piehl 2011: 199–200.)

Esityslistoissa on runsaasti lauseenjäsenten rinnastuksia. Hiidenmaa on laskenut, että joka toisessa lauseessa on rinnastus. Konjunktioita on ylipäättään saman verran kuin yleiskielisissä teksteissä, mutta yleisin konjunktio on *ja*, jonka osuus on 50 prosenttia. (Hiidenmaa 2000b: 45.) Tavallisimmin *ja* yhdistää kahta substantiivivia mutta myös adjektiivien yhdistäminen on yleistä. Rinnastuksilla tavoitellaan vaikuttavuutta: kun sanoja on enemmän, tuntuu asiakin olevan runsaasti. (Mt.: 51–52).

Aineistoni lähtötekstissä rinnastusten runsaus näkyy runsaana *ja*-sanojen määränä. Selvittelin lähtötekstin nominien rinnastusten määrää laskemalla, kuinka monessa virkkeessä lähtötekstin viidessä alakohdassa on vähintään kahden nominin rinnastus. Viiden alakohdan 40 virkkeessä on 40 rinnastusta, mikä tarkoittaa, että keskimäärin jokaisessa virkkeessä oli yksi kahden tai useamman nominin rinnastus; lauseitten rinnastuksia en siis laskenut mukaan. Mielenkiintoista on myös se, että lähtötekstin kaikista 52 konjunktioista 34 oli *ja*-konjunktioita, 7 *sekä*-, 3 *tai*-, 3 *kuten*, 2

kuin-, 1 jos-, 1 sillä-, 1 että-konjunktioita. Tämä kuvastaa hyvin tekstin luetteloivaa luonnetta: selittäviä ja perustelevia konjunktioita ei juuri esiinny.

Millainen oli rinnastusten määrä kohdeteksteissä? Yleisesti rinnastuksia oli karstittu seuraavasti:

	Rinnastuksia/virkkeitä	Rinnastuksen sisältävien virkkeiden osuus
koehenkilö 1	4/7	57 %
koehenkilö 2	18/23	78 %
koehenkilö 3	14/17	82 %
koehenkilö 4	10/22	45 %
koehenkilö 5	6/17	35 %
koehenkilö 6	8/13	62 %
koehenkilö 7	18/24	75 %
koehenkilö 8	12/18	67 %
koehenkilö 9	4/8	50 %
koehenkilö 10	7/7	100 %

Taulukko 28. Lauseenjäsenten rinnastusten määrä kohdeteksteissä ja rinnastuksen sisältävien virkkeiden osuus lähtötekstin viiden alakohdan muokatussa jaksossa.

Yleisesti rinnastuksien osuus on vähentynyt yhtä kohdetekstiä lukuun ottamatta, mutta niin kuin taulukosta käy ilmi, yksilölliset erot ovat suuria. Kohdeteksteissäkin rinnastuksia on vielä runsaasti, ja näyttää siltä, että samaan tapaan kuin sanasto myös rinnastukset siirtyvät helposti sellaisinaan tai hiukan kevennettynä kohdeteksteihin.

Saman virkkeen useat rinnastukset on kuitenkin kohdeteksteistä yleensä poistettu tai niitä on ainakin kevennetty. Esimerkiksi viidennen alakohdan pitkässä kakkosvirkkeessä on kolme rinnastusilmausta:

Asukkaiden mielipiteitä kysyttiin **palveluverkon suunnittelusta ja palveluluokittelusta lähi-, alue- ja keskitettyihin palveluihin** jo vuoden 2013 lopulla **Valma-kyselyllä ja Alue-Alvareilta.** (Lähtöteksti)

Koehenkilöt ovat koehenkilöä 2 lukuun ottamatta joko jättäneet osan rinnastuksista pois tai lyhentäneet niitä esimerkiksi seuraavasti:

Valma-kysely ja Alue-Alvarit > kysely

lähi-, alue- ja keskitettyihin palveluihin > palveluja

Asukkaiden mielipiteitä selvitettiin myös etukäteen erilaisin kyselyin. (Koehenkilö 5)

Palveluverkon suunnittelusta ja palveluluokittelusta on jo kysytty vuoden 2013 lopulla mielipiteitä verkkokyselyllä ja asukkaiden osallistumisryhmiltä Alue-Alvareilta. (Koehenkilö 7)

Koehenkilöt muokkasivat tekstit yhdessä istunnossa, eikä heillä ollut näin ollen tilaisuutta palata esimerkiksi seuraavana päivänä uudelleen tekstiinsä. Monet ilmaisivat ääneenajattelussa, että heillä on tapana tauon jälkeen vielä katsoa teksti uudelleen läpi. Rinnastusten ja nominaalistusten sekä abstraktisuuden purkamisesta syntyi vaihtelua, että sana- ja lausetason muokkaus on ensimmäisellä kierroksella varovaisempaa kuin isompien tekstiyksiköiden. Tämä kertonee siitä, että koehenkilöt pitivät tekstitasen muutoksia ensisijaisina ja tärkeämpinä kuin sana- ja lausetason muutoksia. Vaikea teksti myös kuormitti kokeneitakin kirjoittajia niin paljon, että isojen tekstimuutoksien takia pintatasen muutokset jäivät vähemmälle huomiolle. Kirjoittajat pysyttelevät lähellä alkutekstin ilmauksia ja sanastoa. Vähän samaan tapaan kuin ominaisuudennimet ja nominaalistukset puretaan ensin partisiipeiksi ja passiivi-ilmauksiksi, myös rinnastuksia karsitaan vaiheittain toisteisimmista lähtien. Jos kohdetekstiä olisi ollut mahdollista muokata vielä tuorein silmin ”uutena tekstinä”, rinnastuksia olisi uskoakseni karsittu vielä enemmän. Toisaalta työelämän kiireinen käytäntö harvoin antaa mahdollisuuden hioa samaa perustiedotetta useita kertoja.

8.3.8 Pitkän sanan korvaaminen lyhyellä

Lähtötekstin kolmas alakohta koostuu kolmesta kappaleesta ja 13 virkkeestä. Aluksi puhutaan monituottajuudesta, joka tarkoittaa, että palveluja tuottavat samassa paikassa julkiset toimijat, yritykset ja yhdistykset. Samassa paikassa toimimisen uskotaan lähtötekstin mukaan lisäävän yhteistyötä ja tuottavan innovaatioita sekä uusia palvelukonsepteja. Yhteistyötä tuetaan tilojen muunnettavuudella ja yhteiskäytöllä.

Jaksossa on paljon pitkiä – Wiion määrittelyn mukaan perusmuodossaan nelitaivuisia tai pitempiä – sanoja, esimerkiksi *monipalvelukeskus*, *moniammatillisuus*, *palveluyhteenliittymä*, *palveluinnovaatio*, *palvelukonsepti*, *moninaiskäyttö*, *suunnitteluvaihe*, *muuntojoustavuus*, *jatkokäyttö*, *käyttömahdollisuus*, *samanaikaiskäyttö*. Pitkät kaksi- tai kolmiosaiset yhdyssanat ovat abstrakteja ja koostuvat samankaltaisista aineksista: *moni*, *palvelu*, *käyttö*. Muodon yhteneväisyys tekee jo sanojen

havaitsemisesta ja erottelusta hankalaa, mikä kävi ilmi koehenkilöiden ääneenajattelussa (ks. luku 5.3.1.4).

Aiemmin tässä luvussa todettiin, että Wiion mukaan tekstissä tulisi olla pitkiä sanoja vähemmän kuin 21 prosenttia, jottei se tuntuisi aikuisesta lukijasta vaikealta (Wiio 1973: 221). Aineistoni lähtötekstissä pitkiä sanoja on 33 prosenttia, ja tiedottajien muokkaamissa teksteissä niitä on vähemmän: 27 prosenttia. Vielä selvimmin koehenkilöt karttelivat pitkiä sanoja Twitter- ja Facebook-päivityksissä, sillä pitkien sanojen osuus on niissä vähentynyt 22 prosenttiin. Verkkotekstien kirjoittajat näyttävät siis karsivan pitkiä sanoja yhtenä yksinkertaistamisen keinona. Erityisen selvästi tämä näkyy päivityksissä, joissa vaikuttimena on tekstin lyhyys mutta todennäköisesti myös pyrkimys käyttää arkista yleiskieltä, johon eivät ”monipalvelukeskuksen” ja ”palveluyhteenliittymän” kaltaiset pitkät uusmuodosteet sovi. Kuitenkin kohdeteksteissäkin pitkiä sanoja on paljon, mihin vaikuttanee lähtötekstin asema kieliainesten varastona kohdetekstejä ja yleisemminkin jatkoktestejä koostettaessa.

Ääneenajattelussa koehenkilöt kommentoivat ja arvostelivat toistuvasti näitä vieraita uusmuodosteita:

Monituottajamalli moninaistuu on suomen ja tavallisen ihmisen kielellä: kaupungin palveluja tuottaa yhä useampi toimija. (Koehenkilö 4)

Varsinaisesti sanojen pituutta ei kommentoitu eikä asiaan kiinnitetty erityisesti huomiota muokkauksessakaan. Pikemminkin sanojen lyhentyminen näyttäisi olevan seurausta toiston ja erikoissanaston välttämisestä. Samoin konkreettinen ja vuorovaikutteinen esitystapa sosiaalisen median päivityksissä tuottanee itsessään lyhytsanaisempaa tekstiä, ilman että pitkiä sanoja nimenomaisesti vältellään.

9 MUOKKAUSSTRATEGIAT

Tutkimukseni koehenkilöt ovat kaikki kokeneita kuntaviestinnän ammattilaisia. To-teuttavatko he pöytäkirjan pohjalta verkkotekstiä tuottaessaan samanlaista muok-kausstrategiaa, vai eroavatko verkkotekstin koostamisen tavat toisistaan?

Kaikki koehenkilöt tulkitsivat kokeessa tuotettavan kohdetekstin verkkotiedot-teeksi tai -uutiseksi, vaikka tehtävänannossa puhuttiin vain verkkotekstistä. Tämä kertoo kunnan viestinnän työkäytännöistä ja niihin liittyvistä tekstiketjuista sen, että pöytäkirjan päätöksistä on tapana kirjoittaa juuri tiedote tai uutinen verkkoon. Tie-dotteen ja uutisen rakenne sekä ihannepituus on myös koehenkilöillä mielessä, mikä käy ilmi koetilanteessa pyydetyistä ääneenajattelusta. He tavoittelevat pitkän doku-mentoivan loppupainotteisen pöytäkirjatekstin sijaan etupainotteista yhden sivun mittaista uutistiivistelmää. Kyse ei siis ole enää samasta tekstilajista, vaan kohdeteksti edustaa saman tekstiketjun toista tekstilajia, joka kuitenkin toistaa, tiivistää ja referoi lähdetekstiä.

Kohdetekstit ovat noin yhden sivun lyhennelmiä nelisivuisesta lähtötekstistä. Voidaanko kohdetekstejä siis kutsua lähtötekstin referaateiksi tai tiivistelmiksi? An-neli Kauppinen on pohtinut referaatin ja tiivistelmän suhdetta toisiinsa. Hänen mu-kaansa ne voivat olla hyvin samanlaisia. Tavallisia referaatteja ovat monet lehtijutut ja tiedotteet. Tiivistelmiä puolestaan ovat jotkin ingressit sekä tieteellisten artikkelei-den alkutiivistelmät. Tiivistelmän tekee usein lähtötekstin kirjoittaja mutta referaatin joku muu. (Kauppinen 1988.) Tämän määrittelyn mukaan kaikki kohdetekstit ovat tiettyssä mielessä lähtötekstin referaatteja tai ne referoivat (’esittävät tiivistäen’) lähtö-tekstiä. Referoinnin tapa vaihtelee jonkin verran koehenkilöittäin, vaikka yhteisiäkin piirteitä on. Yhteisiä piirteitä on esitelty aiemmissa luvuissa: lyhentäminen, lähtöteks-tin alkuosan poistot ja sisältövalintojen keskittyminen lähtötekstin numeroituihin ala-kohtiin. Referoinnissa ja kohdetekstin rakentamisessa on kuitenkin havaittavissa eri-laisia strategioita, jotka olen nimennyt poisto-, priorisointi-, näkökulma- ja kokonais-kuvastrategiaksi.

<p>tesapainotamiskokulma. Näitä suunnitelmia yleistetin ohjaukseen ja tuotantotoimittajien yhteisessä työpajassa 20.3.2014.</p> <p>1. Aika- ja laatuvaatimukset ja saatavuuspalvelut Lähipalveluja tarvitaan lähies palveluina tai toistuvasti. Lähipalveluiden lisäksi on tarjottava palveluita, sähköiset palvelut ja selkeitä palveluita, joiden pitää saavuttaa vuorokauden sisällä lähellä asunupaikkaa kuten päivähoidon ja peruspalvelun aluukoita. Aluepalvelut sijaitsevat etäällä asunupaikasta kuin lähipalvelut, niiden saavutettavuus on hyvä kaupanpaikoin julkaisukierroilla. Palvelut sijaitsevat pääsääntöisesti aluekeskuksissa tai palvelukeskuksissa. Aluepalveluina ovat mm. isompien oppilaiden perusopetus ja suun terveydenhuolto. Keskeiset palvelut ovat palveluja, jotka edellyttävät erityisosaamista ja -laitteistoja ja laajaa väestöpohjaa. Keskeiset palvelut sijaitsevat paikoissa, joihin on hyvä saavutettavuus eri puolilta kaupunkia, yleensä keskustan alueella. Keskeistyty palveluja ovat mm. toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoito.</p> <p>2. Alueelliset monipuoliset palvelukeskittymät alueen identiteetin luojina Keskustaa ja aluekeskuksia (Lielah, Teppoo, Hervanta, Linnamäki-Kollikaasua ja Lakalava) kehitetään monipuolisia palvelukeskittyminä. Työ liittyy tiivistä kantakaupungin yhteisäätävien valmistuksen sekä kävelyn ja pyöräilyn sekä julkovälineiden kehittämiseen. Luontaiset kulkusuunnat ja palvelujen monipuolisuus osataan määrättyinä palvelukeskittymien houkuttelevuuden. Tarkastelussa on otettava huomioon julkiset, yksityiset mukaan lukien kaupalliset palvelut sekä kolmannen sektorin palvelut. Tavoitteena on monipuoliset, eri palveluista ja tuottajista koostuvat palvelukeskittymät, monipalvelukeskukset. Lisäksi tarvitaan riittävästi asutusta keskustan läheisyyteen esimerkiksi Lakalavan alueella. Tavoitteena on, että eri palveluja saa samasta paikasta ja näin asukaan arjen sujuvuutta helpotetaan.</p> <p>Tärkeää on ottaa alueen asukkaat mukaan kehittämään palvelukeskittymä ja aluekeskusten identiteettiä, joka voi eri alueilla poiketa toisistaan. Nykyistä palveluverkkoa on pidettävä lähtökohdana. Alueellisesti on mietittävä, voidaanko jollain palvelulla keskittää hyvin saavutettavan monipalvelukeskukseen ja luoda pienistä yksiköistä. Työpajassa tunnustettiin aluekeskusten lisäksi myös muita palvelukeskittymä, jotka pitää kytkeä palvelumalliyhteyden kuten Hietanpään alue sekä Kasari kampus.</p> <p>3. Monitoimijamalli monistusta ja palveluverkosta tukea yhteisöllisyyttä Yhä enenevässä määrin asiakkain palveluketju muodostuu eri toimittajien, julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin, muodostamasta palvelukokonaisuudesta. Mitoitettavuuden lisääntyessä on tärkeää turvata asiakkain palvelukokonaisuus ja niiden asiakkain siirtyä palvelusta toiseen. Eri</p>	<p>palvelujen tuottajien välillä pitää olla tiivistä yhteistyötä, tiedonvälitystä ja palvelujen integrointia, joihin ehkäistään palvelun sirpeltäminen.</p> <p>Monipalvelukeskukset luovat puuttavat laadit moniammatillisuutta ja -laadukkuutta. Samassa keskuksessa voi olla julkisia, kaupallisia ja kolmannen sektorin palveluja. Monipuoliset ja -alaiset toimijat edesauttavat uusien palveluyhteistyömuotojen ja palveluosaamisen kehittämisen. Tärkeällä tuloksella ja vaikuttavuudella mahdollistetaan myös uusien palvelumallivaihtojen ja konseptien syntyminen.</p> <p>Yhteisöllisyyttä tuetaan tilojen moniammatillisen toteuttamisella, joka otetaan huomioon entistä enemmän jo tilojen suunnittelussa. Suunnitteluvaiheessa kiinnitetään huomiota myös tilojen muutoskustannuksiin, jotka helpottaa tilojen jatkoyhteyden muuttamista. Moniammatillisuutta tuetaan tilojen yhteistyön parantamisella, lisäksi ympäristön käytön mahdollisuudet otetaan huomioon. Tilojen käytössä voidaan tehostaa tilojen eri toimijoiden yhteistyötä, eri-ikäisten kuten lasten ja ikäihmisten tilojen samanaikaisesti, avoimien sekä palveluketjujen laajentamisella. Lisäksi tiloja voidaan vuokrata ulkopuolisille toimijoille. Tilojen monipuoliseen ja monien eri toimijoiden yhteistyöön liittyy esteitä on eri toimijoiden yhteistyötä pyrittävä ratkaisemaan esim. omavara, tekniset järjestelmät, tilaveruuden sähköiset järjestelmät.</p> <p>4. Tärkeästä sähköisten palvelujen kärkeäkaupunki Sähköiset palvelut ovat jatkossa yhä olennaisempi osa palveluverkkoa, sillä ne tarjoavat ajasta, paikasta ja välineistä riippumattoman sisöinnin. Suurin osa kunnan palveluista kulkee sähköisesti kuntalaisten taskussa. Sähköiset palvelut ovat lähipalvelua, jotka tarjoavat ensisijaisen väylän kunnan palveluihin, jos sähköisen väylän kautta ei saa riittävästi tietoa, apua tai asia vasti kasvokkain kohtauksista, tarjotaan kuntalaistalalle perinteinen, käytäntöihin perustuva palvelu. Sähköisten palvelujen laajentaminen käytännössä edellyttää sekä sähköisten palvelujen kehittämisen ja käytönnoiton lityvää investointeja sekä kuntalaistalalle ja henkilöistä apteekki- ja toimintatapojen muutosta.</p> <p>5. Palvelumalli luodaan yhdessä asukkaiden kanssa Kehittämistyötä tehdään yhdessä niin eri asiantuntijoiden kuin myös asukkaiden kanssa. Asukkaiden mielipiteitä kysytään palveluketjun suunnittelussa ja palveluvalokkautusta läh-, alue- ja keskeistyty palveluihin jo vuoden 2013 lopulla välinekyselyillä ja alue-alueella. Jatkossa on tarkotus asukkaat ottaa mukaan alueelliseen palvelumalliyhteyden.</p> <p>Palvelumalliyhteyden aikajänne ulottuu vuoteen 2025. Kutenkin toimenpiteet jätetään lähivuosien ja pitemmän aikavälän toimenpiteiksi. Tavoitteena on, että Tampereen läheisyyden palvelumalliyhteyden alueillein tarkasteluun saadaan valmiiksi vuoden 2014 loppuun mennessä."</p>
--	--

Kuva 19. Referoinnin poistostrategia.

Poistostrategiaa noudattavat koehenkilöt poimivat lähtötekstistä melko järjestelmällisesti tietyt osat, esimerkiksi otsikot tai kappaleiden ensimmäiset virkkeet. Tyypillistä on juuri kappaleiden ydinvirkkeiden kopioiminen kuvan 20 mukaisesti ja muiden osien poistaminen.

<p>tesapainotamiskokulma. Näitä suunnitelmia yleistetin ohjaukseen ja tuotantotoimittajien yhteisessä työpajassa 20.3.2014.</p> <p>1. Aika- ja laatuvaatimukset ja saatavuuspalvelut Lähipalveluja tarvitaan lähies palveluina tai toistuvasti. Lähipalveluiden lisäksi on tarjottava palveluita, sähköiset palvelut ja selkeitä palveluita, joiden pitää saavuttaa vuorokauden sisällä lähellä asunupaikkaa kuten päivähoidon ja peruspalvelun aluukoita. Aluepalvelut sijaitsevat etäällä asunupaikasta kuin lähipalvelut, niiden saavutettavuus on hyvä kaupanpaikoin julkaisukierroilla. Palvelut sijaitsevat pääsääntöisesti aluekeskuksissa tai palvelukeskuksissa. Aluepalveluina ovat mm. isompien oppilaiden perusopetus ja suun terveydenhuolto. Keskeiset palvelut ovat palveluja, jotka edellyttävät erityisosaamista ja -laitteistoja ja laajaa väestöpohjaa. Keskeiset palvelut sijaitsevat paikoissa, joihin on hyvä saavutettavuus eri puolilta kaupunkia, yleensä keskustan alueella. Keskeistyty palveluja ovat mm. toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoito.</p> <p>2. Alueelliset monipuoliset palvelukeskittymät alueen identiteetin luojina Keskustaa ja aluekeskuksia (Lielah, Teppoo, Hervanta, Linnamäki-Kollikaasua ja Lakalava) kehitetään monipuolisia palvelukeskittyminä. Työ liittyy tiivistä kantakaupungin yhteisäätävien valmistuksen sekä kävelyn ja pyöräilyn sekä julkovälineiden kehittämiseen. Luontaiset kulkusuunnat ja palvelujen monipuolisuus osataan määrättyinä palvelukeskittymien houkuttelevuuden. Tarkastelussa on otettava huomioon julkiset, yksityiset mukaan lukien kaupalliset palvelut sekä kolmannen sektorin palvelut. Tavoitteena on monipuoliset, eri palveluista ja tuottajista koostuvat palvelukeskittymät, monipalvelukeskukset. Lisäksi tarvitaan riittävästi asutusta keskustan läheisyyteen esimerkiksi Lakalavan alueella. Tavoitteena on, että eri palveluja saa samasta paikasta ja näin asukaan arjen sujuvuutta helpotetaan.</p> <p>Tärkeää on ottaa alueen asukkaat mukaan kehittämään palvelukeskittymä ja aluekeskusten identiteettiä, joka voi eri alueilla poiketa toisistaan. Nykyistä palveluverkkoa on pidettävä lähtökohdana. Alueellisesti on mietittävä, voidaanko jollain palvelulla keskittää hyvin saavutettavan monipalvelukeskukseen ja luoda pienistä yksiköistä. Työpajassa tunnustettiin aluekeskusten lisäksi myös muita palvelukeskittymä, jotka pitää kytkeä palvelumalliyhteyden kuten Hietanpään alue sekä Kasari kampus.</p> <p>3. Monitoimijamalli monistusta ja palveluverkosta tukea yhteisöllisyyttä Yhä enenevässä määrin asiakkain palveluketju muodostuu eri toimittajien, julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin, muodostamasta palvelukokonaisuudesta. Mitoitettavuuden lisääntyessä on tärkeää turvata asiakkain palvelukokonaisuus ja niiden asiakkain siirtyä palvelusta toiseen. Eri</p>	<p>palvelujen tuottajien välillä pitää olla tiivistä yhteistyötä, tiedonvälitystä ja palvelujen integrointia, joihin ehkäistään palvelun sirpeltäminen.</p> <p>Monipalvelukeskukset luovat puuttavat laadit moniammatillisuutta ja -laadukkuutta. Samassa keskuksessa voi olla julkisia, kaupallisia ja kolmannen sektorin palveluja. Monipuoliset ja -alaiset toimijat edesauttavat uusien palveluyhteistyömuotojen ja palveluosaamisen kehittämisen. Tärkeällä tuloksella ja vaikuttavuudella mahdollistetaan myös uusien palvelumallivaihtojen ja konseptien syntyminen.</p> <p>Yhteisöllisyyttä tuetaan tilojen moniammatillisen toteuttamisella, joka otetaan huomioon entistä enemmän jo tilojen suunnittelussa. Suunnitteluvaiheessa kiinnitetään huomiota myös tilojen muutoskustannuksiin, jotka helpottaa tilojen jatkoyhteyden muuttamista. Moniammatillisuutta tuetaan tilojen yhteistyön parantamisella, lisäksi ympäristön käytön mahdollisuudet otetaan huomioon. Tilojen käytössä voidaan tehostaa tilojen eri toimijoiden yhteistyötä, eri-ikäisten kuten lasten ja ikäihmisten tilojen samanaikaisesti, avoimien sekä palveluketjujen laajentamisella. Lisäksi tiloja voidaan vuokrata ulkopuolisille toimijoille. Tilojen monipuoliseen ja monien eri toimijoiden yhteistyöön liittyy esteitä on eri toimijoiden yhteistyötä pyrittävä ratkaisemaan esim. omavara, tekniset järjestelmät, tilaveruuden sähköiset järjestelmät.</p> <p>4. Tärkeästä sähköisten palvelujen kärkeäkaupunki Sähköiset palvelut ovat jatkossa yhä olennaisempi osa palveluverkkoa, sillä ne tarjoavat ajasta, paikasta ja välineistä riippumattoman sisöinnin. Suurin osa kunnan palveluista kulkee sähköisesti kuntalaisten taskussa. Sähköiset palvelut ovat lähipalvelua, jotka tarjoavat ensisijaisen väylän kunnan palveluihin, jos sähköisen väylän kautta ei saa riittävästi tietoa, apua tai asia vasti kasvokkain kohtauksista, tarjotaan kuntalaistalalle perinteinen, käytäntöihin perustuva palvelu. Sähköisten palvelujen laajentaminen käytännössä edellyttää sekä sähköisten palvelujen kehittämisen ja käytönnoiton lityvää investointeja sekä kuntalaistalalle ja henkilöistä apteekki- ja toimintatapojen muutosta.</p> <p>5. Palvelumalli luodaan yhdessä asukkaiden kanssa Kehittämistyötä tehdään yhdessä niin eri asiantuntijoiden kuin myös asukkaiden kanssa. Asukkaiden mielipiteitä kysytään palveluketjun suunnittelussa ja palveluvalokkautusta läh-, alue- ja keskeistyty palveluihin jo vuoden 2013 lopulla välinekyselyillä ja alue-alueella. Jatkossa on tarkotus asukkaat ottaa mukaan alueelliseen palvelumalliyhteyden.</p> <p>Palvelumalliyhteyden aikajänne ulottuu vuoteen 2025. Kutenkin toimenpiteet jätetään lähivuosien ja pitemmän aikavälän toimenpiteiksi. Tavoitteena on, että Tampereen läheisyyden palvelumalliyhteyden alueillein tarkasteluun saadaan valmiiksi vuoden 2014 loppuun mennessä."</p>
--	--

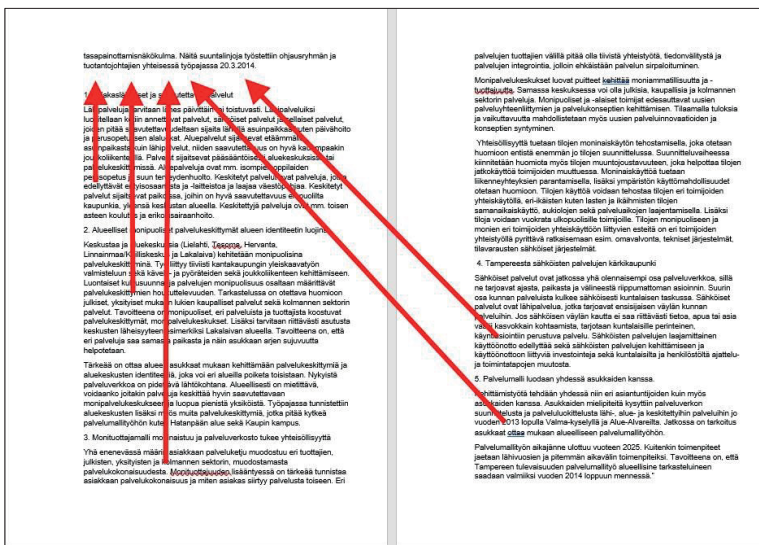
Kuva 20. Referoinnin priorisointistrategia.

Priorisointistrategiassa kirjoittaja asettaa etusijalle jotkut sisällöistä. Valitsemansa periaatteen mukaan hän valikoi kohdetekstiin mukaan tietyt sisällöt ja jättää huomiotta jotkut lähtötekstissä samanpainoisina esitetyt sisällöt. Tyypillisesti aineistosta poimitaan kaksi lähtötekstin sisältökokonaisuutta kuvan 21 mukaisesti ja muut sisällöt poistetaan.

<p>tasapainottamiskokouksissa. Näitä suuntainjoja työstettiin ohjaisyrymän ja tuotantotoimittajien yhteisessä työpajassa 20.3.2014.</p> <p>1. Asiakslähtöiset ja saavutettavat palvelut</p> <p>Lähipalveluja tarjotaan lähiesiintymis- ja lähipalveluiksi luokiteltiin kotiin annettavat palvelut, sähköiset palvelut ja sellaiset palvelut, joiden pitää saavutettavuudeltaan sijaita lähellä asuinpaikkaa kuten päivähoito ja perusterveydenhuollon palvelut. Aluepalvelut sijaitsevat etäällä asuinpaikasta kuin lähipalvelut, niiden saavutettavuus on hyvä kauempaakin joukkoliikenteellä. Palvelut sijaitsevat pääasiassa etelä- ja keskiosissa tällä palvelukeskittymässä. Aluepalveluja ovat mm. isompien oppilaiden perusterveydenhuolto, kassatiedot palvelut ovat palveluja, jotka esillätyillä erityisosaamista ja laatuista ja laaja viestintäosa. Kassatiedot palvelut sijaitsevat paikoissa, joihin on hyvä saavutettavuus eri puolilta kaupunkia, yleensä keskustan alueella. Keskittetty palveluus ovat mm. toisen osan koulutus ja erityisosaamishuolto.</p> <p>2. Aikalliset monipuoliset palvelukeskittymät alueen identiteettiä luojina</p> <p>Keskustaa ja aluekeskuksia (Läskäli, Teasopaa, Hervanta, Linnainmaa/Kollinkeskus ja Lakalaiva) kehitetään monipuolisin palvelukeskittyminä. Työ liittyy tiiviisti harrastuspujuriin ja elämys- ja viihteeseen sekä kävely- ja pyöräilyreitit sekä joukkoliikenteen kehittämiseen. Luontaiset kulkusuunnat ja palvelujen monipuolisuus osataan määrittävät palvelukeskittymien houkuttelevuuden. Tärkeässä on otettava huomioon julkiset, yksityiset mukaan käynnin kaupalliset palvelut sekä kolmannen sektorin palvelut. Tavoitteena on monipuoliset, eri palveluja ja tuottajia koostuvat palvelukeskittymät monipuoliset palvelut. Lisäksi tarjotaan riittävästi asutusta keskustan läheisyyteen esimerkiksi Lakalaivan alueella. Tavoitteena on, että eri palveluja saa samasta paikasta ja näin asukkaan arjen sujua helpotetaan.</p> <p>Tärkeää on ottaa alueen asukkaat mukaan kehittämään palvelukeskittymä ja aluekeskusten identiteettiä, joka voi eri alueilla poiketa toisistaan. Nykyistä palveluverkosta on pidettävä lähtökohdaksi. Alueellisesti on mieltävä, voidaan jokin palvelu keskittää hyvin saavutettavaan monipuoliseen yksikköön ja lupaa pienistä yksiköistä. Työpajassa tunnistettiin aluekeskusten lisäksi myös muita palvelukeskittymä, jotka pitää kytkeä palvelumallityöhön kuten Hatanpään alue sekä Kupun kampus.</p> <p>3. Monituottajamalli moninaisuus ja palveluverkosto tukee yhteisöllisyyttä</p> <p>Yhä enenevässä määrin asiakkaiden palvelukokemuksen muutos on tuottajien, julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin, muodostamasta palvelukokemuksista. Monituottajamalli keskeisessä on tärkeää tunnistaa asiakkaiden palvelukokemuksista ja miten asiakas siirtyä palvelusta toiseen. Eri</p>	<p>palvelujen tuottajien välillä pitää olla tiivistä yhteistyötä, tiedonvälitystä ja palvelujen integroimista, jotta ehkäistään palvelun sijoittuminen.</p> <p>Monipuolisuus ei tarkoita, että kaikki palvelut on saatavilla - tuottajilla. Samassa keskuksessa voi olla julkisia, kaupallisia ja kolmannen sektorin palveluja. Monipuoliset ja -laiset toimijat edesauttavat uusien palveluyhteisöjen ja palvelukonseptien kehittämistä. Tärkeää on ottaa huomioon ja vaikuttavuutta mahdollistetaan myös uusien palvelumallien ja konseptien syntyminen.</p> <p>Yhteisöllisyyttä tuetaan tilojen moninaisuuksien kehittämisellä, joka edesauttaa huomioon ottaa enemmän jo tilojen suunnittelussa. Suunnitteluvaiheessa kiinnitetään huomiota myös tilojen muutos- ja vuokrausolosuhteisiin, joka helpottaa tilojen jatkoyhteisöjen muodostamista. Moninaisuuksia tuetaan liikenne- ja viestintäpalvelujen parantamisella, lisäksi ympäristön käyttämättömyyden otetaan huomioon. Tilojen käyttöä voidaan kehittää tilojen eri toimijoiden yhteistyöllä, esimerkiksi koulujen ja kirkkojen tilojen samanaikaiskäyttöä, aukiolojen sekä palveluajojen laajentamisella. Lisäksi tiloja voidaan vuokrata ulkopuolisille toimijoille. Tilojen monipuoliseen ja monien eri toimijoiden yhteistyöhön liittyy esimerkiksi on eri toimijoiden yhteistyöllä pyrittävä ratkaisemaan esim. omavalmion, tekniset järjestelmät, tilojen kunnossapitoon sähköiset järjestelmät.</p> <p>4. Tarpeesta sähköisten palvelujen käyttöä</p> <p>Sähköiset palvelut ovat jatkossa yhä olennaisempi osa palveluverkkoa, sillä ne tarjoavat ajasta, paikasta ja välineistä riippumattoman asiantuntemuksen. Suurin osa kunnan palveluista kulkee sähköisesti kuntalaisten keskuksissa. Sähköiset palvelut ovat lämpöä, joka tarjoavat ensisijaisen väylän koulun palveluihin. Jos sähköisen väylän kautta ei saa riittävästi tietoa, on tärkeää saada vasti kaivokkaan koulun, tarjotaan kunnallista perinteiden, käyttäytymisen perustava palvelu. Sähköisten palvelujen laajentaminen käyttöön otettavaksi sekä sähköisten palvelujen kehittämiseen ja käyttöönottoon liittyy monia asioita ja hankkeita ja hankkeita ajettuja ja toimintatapojen muutosta.</p> <p>5. Palvelumalli luodaan yhdessä asukkaiden kanssa</p> <p>Kehtämistä tehdään yhdessä niin eri asiantuntijoiden kuin myös asukkaiden kanssa. Asukkaiden mielipiteitä kysytään palveluverkon suunnittelussa ja palveluolosuhteissa lähi- ja keskitettyihin palveluihin ja vuoden 2013 lopulla Väimä-työryhmä ja Alue- ja Alue-alueilla. Jatkossa on tarkoitus asukkaat ottaa mukaan alueelliseen palvelumallityöhön.</p> <p>Palvelumallityön aikajana ulottuu vuoteen 2025. Kullekin toimintatavalle on laadittu lähtökohdat ja yleinen aikajana. Tavoitteena on, että Temperen tulevaisuuden palvelumallityö alueellisesti tarkasteltuna saadaan valmiiksi vuoden 2014 loppuun mennessä."</p>
---	--

Kuva 21. Referoinnin näkökulmastrategia.

Näkökulmastrategiassa on kyse jonkin tietyn näkökulman läpäisyperiaatteesta tekstissä. Asioita tarkastellaan toistuvasti jostain tietyistä näkökulmista, joka ei ole hallitseva lähtötekstissä. Näkökulmalle annetaan kohdeteksteissä eri painoarvo kuin lähtötekstissä. Näkökulma voidaan poimia lähtötekstin sivujuonteista kuvan 22 mukaisesti tai päätellä pragmaattisen tiedon perusteella jopa rivien välistä.



Kuva 22. Kokonaiskuvastrategia.

Kokonaiskuvastrategiassa lähdetään liikkeelle pikemminkin kuvastusta ilmiöstä kuin lähtötekstistä ja vastataan heti aluksi kysymyksiin: mitä, missä, milloin, miten, miksi, kuka. Alkukappaleeseen tiivistetään parafraasina tekstin keskinen sisältö, jonka ai-nekset kootaan eri jaksoista kuvan 23 tapaan.

9.1 Poistostrategia

Poistostrategiaa noudattavat koehenkilöt poimivat lähtötekstistä melko järjestelmäl-lisesti tietyt osat, esimerkiksi otsikot tai kappaleiden ensimmäiset virkkeet. Poimitut osat kopioidaan lähes sanatarkasti ja loput poistetaan sellaisenaan. Jäljelle jätetyt osat yhdistetään uudeksi tekstiksi lähtötekstin esitysjärjestystä noudattaen.

Lähtötekstin numeroitujen alakohtien sisältöjä hyödynsivät kaikki koehenkilöt, niin kuin aiemminkin olen jo todennut. Niiden käyttö kohdeteksteissä kuitenkin vaihtelee lainauksien laajuuden ja esittämisjärjestyksen suhteen. Osa koehenkilöistä on noudattanut täysin lähtötekstin esittämisjärjestystä, osa on järjestänyt sisällöt jonkin muun periaatteen mukaisesti.

Poistostrategiaa ovat toteuttaneet koehenkilöt 5, 7 ja 10. Näistä koehenkilö 5 seura-aa tekstissään uskollisesti lähtötekstin esittämisjärjestystä. Hän on poiminut kohde-teksteissä käyttämänsä ilmaukset melko suoraan viiden numeroidun kohdan otsikoista numeroinnin säilyttäen ja osin yhdistellyt otsikkoihin myös näiden jaksojen kaksi tai

kolme virkettä. Taulukosta 29 käy ilmi, mitä lähtötekstin lauseita koehenkilö 5 on kohdetekstissään käyttänyt (0 viittaa lähtötekstin alaotsikkoihin).

	Lähtötekstin alakohta 1	Lähtötekstin alakohta 2	Lähtötekstin alakohta 3	Lähtötekstin alakohta 4	Lähtötekstin alakohta 5
Koehenkilö 5	0	0	1, 5, 8a, 9b, 12	0, 1b, 4b	2, 3

Taulukko 29. Koehenkilön 5 hyödyntämät lähtötekstin lauseet. (Osa luvun 7.7 taulukosta 26.)

Lähtötekstin alakohtien 1 ja 2 otsikot edustavat koehenkilön 5 kohdetekstissä yksinään näiden kohtien sisältöä. Kohdetekstissä lähtötekstin otsikkoihin on lisätty predikaattiverbit (*ovat, luovat*) ja poistettu yksi määrite (*monipuoliset*) sekä lisätty yksi määrite (*helposti*). Predikaattiverbin lisäys aiheuttaa muutoksia myös muihin lauseenjäseniin: adjektiivimääritteet muutetaan predikaatiiviksi (*asiakaslähtöisiä*) ja adverbialiksi (*saavutettavissa, alueelle*).

Lähtötekstin otsikot:

1. Asiakaslähtöiset ja saavutettavat palvelut
2. Alueelliset monipuoliset palvelukeskittymät identiteetin luojina

Koehenkilö 5 on muokannut otsikoista tekstiinsä seuraavat virkkeet:

1. Palvelut ovat asiakaslähtöisiä ja helposti saavutettavissa.
2. Palvelukeskittymät luovat alueelle identiteettiä.

Lähtötekstin alakohtia ei kohdetekstissä referoida tämän tarkemmin, vaan otsikoiden pohjalta on kiteytetty luettelo ilman täsmentäviä selityksiä. Lähtötekstin otsikot pikku muutoksin muodostavat siis kohdetekstissä koko näitä alakohtia koskevan tekstin.

Lähtötekstin kolmoskohdasta on koehenkilö 5 ottanut kohdetekstiinsä kaksi virkettä lähes sellaisenaan ja yhdistänyt lähtötekstin kahden virkkeen kaksi lausetta yhdeksi seuraavasti:

3. Palveluketju koostuu monesta eri tuottajasta, jotka voivat toimia samassa keskuksessa. Tämä tukee yhteisöllisyyttä ja helpottaa tilojen käyttöä toimijoiden vaihtuessa. Tiloja voidaan myös vuokrata ulkopuolisille toimijoille. (Koehenkilö 5)

Lähtötekstin tämä osuus on seuraava (yliviivauksella on merkitty kohdehenkilön poisjättämät kohdat):

0 Monituottajamalli moninaistuu ja palveluverkosto tukee yhteisöllisyyttä

1 Yhä enenevässä määrin asiakkaan palveluketju muodostuu eri tuottajien, julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin, muodostamasta palvelukokonaisuudesta.

2a Monituottajuuden lisääntyessä on tärkeää tunnistaa asiakkaan palvelukokonaisuus

2b ja miten asiakas siirtyy palvelusta toiseen.

3a Eri palvelujen tuottajien välillä pitää olla tiivistä yhteistyötä, tiedonvälitystä ja palvelujen integrointia,

3b jolloin ehkäistään palvelun sirpaloituminen.

4 Monipalvelukeskukset luovat puitteet kehittää moniammatillisuutta ja tuottajuutta.

5 Samassa keskuksessa voi olla julkisia, kaupallisia ja kolmannen sektorin palveluja.

6 Monipuoliset ja alaiset toimijat edesauttavat uusien palveluyhteenliittymien ja palvelukonseptien kehittämisen.

7 Tilaamalla tuloksia ja vaikuttavuutta mahdollistetaan myös uusien palveluinnovaatioiden ja konseptien syntyminen.

8a Yhteisöllisyyttä tuetaan tilojen moninaiskäytön tehostamisella,

8b joka otetaan huomioon entistä enemmän jo tilojen suunnittelussa.

9a Suunnitteluvaiheessa kiinnitetään huomiota myös tilojen muuntojoustavuuteen,

9b joka helpottaa tilojen jatkokäyttöä toimijoiden muuttuessa.

10a Moninaiskäyttöä tuetaan liikenneyhteyksien parantamisella,

10b lisäksi ympäristön käyttömahdollisuudet otetaan huomioon.

11 Tilojen käyttöä voidaan tehostaa tilojen eri toimijoiden yhteiskäytöllä, eri-ikäisten kuten lasten ja ikäihmisten tilojen samanaikaiskäyttö, aukiolojen sekä palveluaikojen laajentamisella.

12 Lisäksi tiloja voidaan vuokrata ulkopuolisille toimijoille.

13 Tilojen monipuoliseen ja monien eri toimijoiden yhteiskäyttöön liittyvien esteitä on eri toimijoiden yhteistyöllä pyrittävä ratkaisemaan esim. omavalvonta, tekniset järjestelmät, tilavarausten sähköiset järjestelmät.

Lähtötekstin ja kohdetekstin ilmaukset toistuvat lähes samanasaisina ensimmäistä virkettä lukuun ottamatta. Siinä verbi ”muodostua” on vaihdettu verbiin *koostua*, ja päälauseeseen on liitetty omana täydennyksenä relatiivinen sivulause *jotka voivat toimia samassa keskuksessa*. Lähtötekstin kahdesta eri virkkeestä koostetussa

kohdetekstin tämän kappaleen toisessa virkkeessä muutokset ovat pieniä: Kytköksenä aikaisempaan tekstiin on lisätty pronomini *tämä* ja rinnastuskonjunktio *ja*. Lisäksi lähtötekstin verbi ”muuttua” on korvattu lähimerkityksisellä verbillä *vaihtua*. Kohdetekstin viimeisessä virkkeessä lähtötekstin ”lisäksi” on vaihdettu konnektiiviin *myös*.

Lähtötekstin neloskohdasta on kohdetekstiin numeroineen kopioitu otsikko, johon on lisätty predikaatti (*kehitetään*), sekä kaksi lausetta. Toinen lauseista on poimittu lähtötekstin ensimmäisestä virkkeestä (”Sähköiset palvelut tarjoavat ajasta, paikasta ja välineestä riippumattoman asioinnin”), toinen toiseksi viimeisen virkkeen päälauseesta (”Tämän lisäksi on kuitenkin tarjottava kuntalaisille perinteinen, käyntiasiointiin perustuva palvelu”), joka on sidostettu edeltävään tekstiin pronomiinilla *tämän* sekä konnektiiveilla *lisäksi* ja *kuitenkin*.

4. Tampereesta kehitetään sähköisten palvelujen kärkikaupunki. Sähköiset palvelut tarjoavat ajasta, paikasta ja välineestä riippumattoman asioinnin. Tämän lisäksi on kuitenkin tarjottava kuntalaisille perinteinen, käyntiasiointiin perustuva palvelu. (Koehenkilö 5)

Lähtöteksti, johon on merkitty ylivivauksella kohdehenkilön pois jättämät kohdat:

4. Tampereesta sähköisten palvelujen kärkikaupunki

Sähköiset palvelut ovat jatkossa yhä olennaisempi osa palveluverkkoa, sillä ne tarjoavat ajasta, paikasta ja välineestä riippumattoman asioinnin. Suurin osa kunnan palveluista kulkee sähköisesti kuntalaisen taskussa. Sähköiset palvelut ovat lähipalvelua, jotka tarjoavat ensisijaisen väylän kunnan palveluihin. Jos sähköisen väylän kautta ei saa riittävästi tietoa, apua tai asia vaatii kasvokkain kohtaamista, tarjotaan kuntalaisille perinteinen, käyntiasiointiin perustuva palvelu. Sähköisten palvelujen laajamittainen käyttöönotto edellyttää sekä sähköisten palvelujen kehittämiseen ja käyttöönottoon liittyviä investointeja sekä kuntalaisilta ja henkilöstöltä ajattelu- ja toimintatapojen muutosta. (Lähtöteksti)

Lähtötekstin ”tarjotaan” on kohdetekstin viimeisessä virkkeessä muutettu astetta velvoittavammaksi neessiiviseksi verbiliitoksi *on tarjottava*.

Lähtötekstin viidennestä kohdasta koehenkilö 5 nosti tätä käsittelevän tekstikappaleensa alkuun lähtötekstin viimeisen virkkeen niin, että pyrkimystyylmaiseva rakenne ”jatkossa on tarkoitus ottaa” on muutettu suoraviivaisemmaksi passiivi-ilmaukseksi *otetaan*. Lisäksi lähtötekstin toiseksi viimeinen virke on otettu mukaan selvästi lyhennettynä. Sen predikaattiverbi ”kysyä” on vaihdettu verbiksi *selvittää*, jotta on välttytty toisteiselta ilmaukselta ”kysyä kyselyillä”.

5. Asukkaat otetaan mukaan alueelliseen palvelumallityöhön. Asukkaiden mielipiteitä selvitettiin myös etukäteen erilaisin kyselyin. (Koehenkilö 5)

Lähtöteksti, johon on merkitty yliviivauksella kohdehenkilön pois jättämät kohdat:

~~5. Palvelumalli luodaan yhdessä asukkaiden kanssa.~~

~~Kehittämistyötä tehdään yhdessä niin eri asiantuntijoiden kuin myös asukkaiden kanssa. Asukkaiden mielipiteitä kysyttiin palveluverkon suunnittelusta ja palveluluokittelusta lähi-, alue- ja keskitettyihin palveluihin jo vuoden 2013 lopulla Valma-kyselyllä ja Alue-Alvareilla. Jatkossa on tarkoitus asukkaat ottaa mukaan alueelliseen palvelumallityöhön. (Lähtöteksti)~~

Poistostrategiaa muokkaustyössään noudatti myös koehenkilö 10. Hän käsitteli lähtötekstin viittä alakohtaa samaan tapaan kuin koehenkilö 5. Taulukosta 30 käyvät ilmi koehenkilön 10 hyödyntämät lähtötekstin lauseet. (0 viittaa lähtötekstin alaotsikkoihin.)

	Lähtötekstin alakohta 1	Lähtötekstin alakohta 2	Lähtötekstin alakohta 3	Lähtötekstin alakohta 4	Lähtötekstin alakohta 5
Koehenkilö 10	0	0	0	0	0

Taulukko 30. Koehenkilön 10 käyttämät lähtötekstin lauseet. (Osa luvun 7.7 taulukosta 26. 0 viittaa otsikkoon.)

Koehenkilö 10 otti kuitenkin tiivistämisessä vielä askeleen eteenpäin, sillä hän upotti kaikki viisi kohtaa samaan virkkeeseen numeroiduksi luettelmaksiksi:

Palvelujen lähtökohtina pidetään 1) asiakaslähtöisiä ja saavutettavia palveluja, 2) alueellisia monipuolisia palvelukeskittymiä, jotka luovat alueen identiteettiä, 3) monituotaja-mallia, joka moninaistuu ja yhteisöllisyyttä tukevaa palveluverkostoa, 4) Tampereesta tulee sähköisten palvelujen kärkikaupunki ja 5) palvelumallia luodaan yhdessä asukkaiden kanssa. (Koehenkilö 10)

Alakohdat on lähes muuttumattomina poimittu lähtötekstin otsikoista. Luotelmaan on lisätty johtolause *Palvelujen lähtökohtina pidetään* ja sen jälkeen tulee lähtötekstin ensimmäinen otsikko partitiiviin muutettuna. Sen jälkeen luotelma jatkuu lähtötekstin toisella otsikolla niin, että nominaalirakenne on muutettu relatiiviseksi sivulauseeksi. Kolmannessa alakohdassa lähtötekstin otsikon subjekteista ja predikaateista on muodostettu johtolauseeseen sopivat objektit määritteineen. Neljännessä alakohdassa lähtötekstin otsikkoon on lisätty predikaattiverbi *tulla*, ja viidennessä

alakohdassa on käytetty lähtötekstin otsikkoa sellaisenaan muuttamalla lähtötekstin subjekti partitiiviobjektiksi. Luettelma myös noudattaa lähtötekstin esittämisjärjestystä numerointineen, ja sitä edeltää kohdetekstissä vastaava kappale kuin lähtötekstissä.

Hieman koehenkilöistä 5 ja 10 poikkeavasti poistostrategiaa käyttää koehenkilö 7. Hänen kohdetekstinsä eroaa edellisistä yksityiskohtaisuudellaan. Yksityiskohtaisuus näkyy paitsi referoinnin kattavuutena (taulukko 31) myös siinä, että hänen tekstinsä on kaikista kohdeteksteistä pisin, 3 252 merkkiä eli lähes kaksi sivua.

	Lähtötekstin alakohta 1	Lähtötekstin alakohta 2	Lähtötekstin alakohta 3	Lähtötekstin alakohta 4	Lähtötekstin alakohta 5
Koehenkilö 7	2a, 2b, 4, 5, 7b, 8	4, 5, 6, 7b, 8a, 10b, 11a	1, 5, 7, 8a, 11	0, 2, 3b, 4a, 4b, 4c	0, 2, 3

Taulukko 31. Koehenkilön 7 hyödyntämät lähtötekstin lauseet. (Osa luvun 7.7 taulukosta 26.)

Kohdeteksti noudattelee alun pienen poikkeaman jälkeen lähtötekstin viiden alakohdan järjestystä, ja alakohtien referointi on yksityiskohtaista ja lähtötekstille varsin uskollista. Kohdetekstissä ei käytetä numerointia samaan tapaan kuin lähtötekstissä ja koehenkilöiden 5 ja 10 kohdeteksteissä, vaan numerointi on sanallistettu seuraavasti:

Toisessa suuntalinjojen lähtökohdassa – –.
 Kolmannessa lähtökohdassa linjataan – –.
 Neljäs lähtökohta tekee – –.
 Viidennessä lähtökohdassa todetaan – –.
 (Koehenkilö 7)

Nämä jaksojen alkuvirkkkeet jo osoittavat, että kohdeteksti seuraa uskollisesti lähtötekstin rakennetta. Kohdetekstin ensimmäinen alakohta seurailee kokonaisuudessaan lähtötekstiä: palvelujen luokittelu lähi-, alue- ja keskitettyihin palveluihin on vain hiukan kevennettyinä kokonaan mukana.

Palveluja tarkastellaan suuntalinjojen ensimmäisessä lähtökohdassa lähipalveluina, aluepalveluina sekä keskitettyinä palveluina. Lähipalveluiksi luokitellaan kotiin annettavat palvelut, sähköiset palvelut ja sellaiset palvelut, joiden pitää saavutettavuudeltaan sijaita lähellä asuinpaikkaa kuten päivähoito ja perusopetuksen alaluokat. Aluepalvelut kuten isompien oppilaiden perusopetus ja suun terveydenhuolto sijaitsevat pääsääntöisesti aluekeskuksissa tai palvelukeskitymissä. Keskitettyjä palveluja ovat muun muassa toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoito ja ne sijaitsevat tyypillisesti keskustassa. (Koehenkilö 7)

Lähtöteksti, johon on merkitty yliviivauksella kohdehenkilön pois jättämät kohdat:

~~Lähipalveluja tarvitaan lähes päivittäin tai toistuvasti. Lähipalveluiksi luokitellaan kotiin annettavat palvelut, sähköiset palvelut ja sellaiset palvelut, joiden pitää saavutettavuudeltaan sijaita lähellä asuinpaikkaa kuten päivähoito ja perusopetuksen alaluokat. Aluepalvelut sijaitsevat etäämmällä asuinpaikasta kuin lähipalvelut, niiden saavutettavuus on hyvä kauempaakin joukkoliikenteellä. Palvelut sijaitsevat pääsääntöisesti aluekeskuksissa tai palvelukeskitymissä. Aluepalveluja ovat mm. isompien oppilaiden perusopetus ja suun terveydenhuolto. Keskitetyt palvelut ovat palveluja, jotka edellyttävät erityisosaamista ja -laitteistoa ja laajaa väestöpohjaa. Keskitetyt palvelut sijaitsevat paikoissa, joihin on hyvä saavutettavuus eri puolilta kaupunkia, yleensä keskustan alueella. Keskitettyjä palveluja ovat mm. toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoido.~~
(Lähtöteksti)

Kohdetekstin alkuun on lisätty johdattelva teksti, joka esittelee myös kappaleen teemat. Kohdetekstin pitkä toinen virke on kopioitu samanaikaisesti lähtötekstistä. Kolmas virke on koostettu lähtötekstin kahdesta virkkeestä, niin että lähtötekstin omassa virkkeessään mainitut esimerkkipalvelut (”Aluepalveluja ovat mm. isompien oppilaiden perusopetus ja suun terveydenhuolto”) on upotettu edelliseen virkkeeseen irralliseksi lisäksi (*kuten isompien oppilaiden perusopetus ja suun terveydenhuolto*). Samoin viimeinen virke on koostettu lähtötekstin kahdesta virkkeestä lähtötekstin ilmaisuja hyödyntämällä.

Poistostrategian mukaisesti koehenkilö 7 on kopioinut lähtötekstistä valikoidut osat ja poistanut toiset. Ilmaisua hän on tiivistänyt toisaalta poistamalla osia ja toisaalta jäljelle jääneitä osia yhdistelemällä. Mutta millaiset osat on sitten poistettu muuten yksityiskohtaisesta referoinnista? Vastaus vaihtelee poistokohteittain, mutta esimerkiksi edellä siteeratusta jaksosta on poistettu neljä tekstikatkelmaa, joista kahteen sisältyy termi ”saavutettavuus”. Yhtenä poiston perusteena voi olla juuri se, että poistamalla päästään helpoimmin eroon vaikeista termeistä, ilman että niille täytyy miettiä korvaavaa ilmausta.

Toisena esimerkkinä koehenkilön 7 muokkauksen tavasta on kohdetekstin ja lähtötekstin viides kohta.

Viidennessä lähtökohdassa todetaan, että palvelumalli luodaan yhdessä asukkaiden kanssa. Palveluverkon suunnittelusta ja palveluluokittelusta on jo kysytty vuoden 2013 lopulla mielipiteitä verkkokyselyllä ja asukkaiden osallistumisryhmiltä Alue-Alvareilta.
(Koehenkilö 7)

Lähtöteksti, johon on merkitty yliviivauksella kohdehenkilön pois jättämät kohdat:

5. Palvelumalli luodaan yhdessä asukkaiden kanssa.

~~Kehittämistyötä tehdään yhdessä niin eri asiantuntijoiden kuin myös asukkaiden kanssa. Asukkaiden mielipiteitä kysyttiin palveluverkon suunnittelusta ja palveluluokittelusta lähi-, alue- ja keskitettyihin palveluihin jo vuoden 2013 lopulla Valma-kyselyllä ja Alue-Alvarilta. Jatkossa on tarkoitus asukkaat ottaa mukaan alueelliseen palvelumallityöhön. (Lähtöteksti)~~

Kohdetekstissä alun jäsentävän tekstin yhteyteen on liitetty sivulauseeksi lähtötekstin otsikko samanasaisena. Lähtötekstin toisen virkkeen ilmauksia on käytetty pääosin sellaisenaan, mutta sanajärjestystä on vaihdettu. Lisäksi on täsmennetty, että ”Alue-Alvarit” on *asukkaiden osallistumisryhmä* ja toisaalta yleistetty *kyselyt* jättämällä yksilöivä ”Valma” pois. Tämä osoittaa havainnollisesti, kuinka kirjoittaja yleensäkin joutuu taiteilemaan yleisen ja yksityisen välillä: joissain tapauksissa yksilöivä konkreettisuus voi lisätä vaikeutta, vaikka yleensä se sitä vähentää. Kokonaisuudessaan tässä jaksossa on jätetty kaksi lähtötekstin virkettä pois, mikä on melko tyyppillistä muissakin kohdeteksteissä, koska lähtötekstin tässä jaksossa on selvää toistoa.

Sekä rakenteen että sananvalintojen suhteen koehenkilö on pitäytynyt melko tarkasti lähtötekstin ilmaisuissa. Yksityiskohtaisuus tulee perusteltua myös koehenkilön 7 ääneenajattelussa:

– – silloin jos on kaupunginhallituksen päätöstiedote, ei saa vetää mutkia suoraks, että sen pitää olla...pitää olla faktat kunnossa, merkitykset täytyy säilyä. (Koehenkilö 7)

Vaikka koehenkilön 7 teksti eroaa pituudeltaan ja yksityiskohtaisuudeltaan selvästi kohdeteksteistä 5 ja 10, referoinnin strategia on kuitenkin samanlainen. Kaikissa mainituissa kohdeteksteissä seurataan uskollisesti lähtötekstin jäsenystä, poimitaan järjestelmällisesti joka topiikista tietyt osat ja poistetaan muut sekä kopioidaan kohdetekstiin samanasaisesti lähtötekstin lauseita ja ilmauksia. Yhdenmukaisesti siteerataan myös lähtötekstin kohtien numerointia joko numeroin tai sanallisesti.

9.2 Priorisointistrategia

Priorisointistrategiassa kirjoittaja asettaa etusijalle jotkin niistä sisällöistä, jotka lähtötekstissä on esitetty samanarvoisina. Valitsemansa periaatteen mukaan hän valikoi kohdetekstiin mukaan tietyt sisällöt ja jättää toiset huomiotta. Valinnan perusteet

voivat nousta sisällön logiikasta, kuntalaislukijan ajatelluista tarpeista tai kirjoittajan omista kiinnostuksenkohteista. Priorisointistrategiaa muokkaustyössään noudattivat koehenkilöt 1, 3 ja 6.

Koehenkilön 3 prioriteetit käyvät ilmi jo pääotsikosta ja ingressistä. Hän poimi pääotsikon ja ingressin sisällöiksi kaksi lähtötekstin viiden alakohdan topiikeista: aluekeskukset ja sähköisen asioinnin. Näistä topiikeista – joita käsiteltiin lähtötekstin alakohdissa 2 ja 4 – on kohdetekstissä omat kappaleensa. Vain näistä kahdesta alakohdasta on hyödynnetty sisältöjä, ja muut kolme on jätetty huomiotta, mikä käy ilmi taulukosta 32.

	Lähtötekstin alakohta 1	Lähtötekstin alakohta 2	Lähtötekstin alakohta 3	Lähtötekstin alakohta 4	Lähtötekstin alakohta 5
Koehenkilö 3	-	1, 4, 7a, 7b, 7c, 8a, 10b	-	1a, 1b, 2, 5	-

Taulukko 32. Koehenkilön 3 hyödyntämät lähtötekstin lauseet. (Osa luvun 7.7 taulukosta 26.)

Koehenkilö 3 ei myöskään ole kopioinut suoraan lähtötekstin alakohdan 2 tekstiä kappaleen toista virkettä lukuun ottamatta. Lähtötekstin paikannimiä käytetään, mutta ilmaus ”kehitetään monipuolisina palvelukeskittyminä” on purettu muotoon *suurin osa palveluista keskitetään*. Virkkeeseen koehenkilö 3 on vielä lisännyt relatiivilauseen, joka tuo mukaan lähtötekstissä myöhemmin esiintyvän monipalvelukeskuksen käsitteen. Kolmas virke etääntyy lähtötekstin abstraktista hallinnollisesta näkökulmasta: lähtötekstin lause ”Tarkastelussa on otettava huomioon julkiset, yksityiset mukaan lukien kaupalliset palvelut sekä kolmannen sektorin palvelut” on muutettu kohdetekstissä muotoon *Palveluja voivat tuottaa sekä kaupunki että yksityiset yrittäjät*, jossa on konkreettisemmin hahmotettavissa tekijäsubjekti ja siihen liittyvä predikaattiverbi sekä objekti.

Suoraviivaisemmin koehenkilön 3 kohdetekstissä ilmaistaan myös lähtötekstin epäsuora kysymys ”Alueellisesti on mietittävä, voidaanko – – luopua pienistä yksiköistä”: *Pienistä palveluyksiköitä saatetaan joutua luopumaan joillain alueilla*. Kaikkein eniten tulkintaa sisältää kappaleen viimeinen virke *Asukkaat otetaan työn aikana mukaan pohtimaan asuinalueensa palveluja sekä harrastus- ja vapaa-ajan toimintaa*, jonka lähteenä lienee alueiden identiteettiä käsittelevä lause: ”Tärkeää on ottaa alueen asukkaat mukaan kehittämään palvelukeskittymiä ja aluekeskusten identiteettiä.” Tämän kappaleen muotoilu osittain toistaa lähtötekstiä, mutta osittain erkaneekin tulkinnessaan etäämmälle kuin esimerkiksi poistostrategiaa noudattavat kohdetekstit.

Seuraavassa vielä edellä käsitelty alakohta 2 ensin kohdetekstistä 3 ja sitten lähtötekstistä; lähtötekstissä on yliviivattuna kokonaan poistetut jaksot.

Suurin osa palveluista keskitetään Tampereen keskustaan ja aluekeskuksiin kuten Lielahden Tesomalle, Hervantaan, Linnainmaalle ja Lakalaivaan, joihin sijoitetaan laadukkaat monipalvelukeskukset. Tavoitteena on, että eri palveluja saa samasta paikasta ja näin asukkaan arjen sujuvuutta helpotetaan. Palveluja voivat tuottaa sekä kaupunki että yksityiset yrittäjät. Pienistä palveluyksiköitä saatetaan joutua luopumaan joillain alueilla. Asukkaat otetaan työn aikana mukaan pohtimaan asuinalueensa palveluja sekä harrastus- ja vapaa-ajan toimintaa. (Koehenkilö 3)

Keskustaa ja aluekeskuksia (Lielähti, Tesoma, Hervanta, Linnainmaa/Koilliskeskus ja Lakalaiva) kehitetään monipuolisina palvelukeskittyminä. Työ liittyy tiiviisti kantakaupungin yleiskaavatyön valmisteluun sekä kävely- ja pyöräteiden sekä joukkoliikenteen kehittämiseen. Luontaiset kulkusuunnat ja palvelujen monipuolisuus osataan määrittää palvelukeskittymien houkuttelevuuden. Tarkastelussa on otettava huomioon julkiset, yksityiset mukaan lukien kaupalliset palvelut sekä kolmannen sektorin palvelut. Tavoitteena on monipuoliset, eri palveluista ja tuottajista koostuvat palvelukeskittymät, monipalvelukeskukset. Lisäksi tarvitaan riittävästi asutusta keskusten läheisyyteen esimerkiksi Lakalaivan alueella. Tavoitteena on, että eri palveluja saa samasta paikasta ja näin asukkaan arjen sujuvuutta helpotetaan.

Tärkeää on ottaa alueen asukkaat mukaan kehittämään palvelukeskittymiä ja aluekeskusten identiteettiä, joka voi eri alueilla poiketa toisistaan. Nykyistä palveluverkkoa on pidettävä lähtökohdana. Alueellisesti on mietittävä, voidaanko joitakin palveluja keskittää hyvin saavutettavaan monipalvelukeskukseen ja luopua pienistä yksiköistä. Työpajassa tunnistettiin aluekeskusten lisäksi myös muita palvelukeskittymiä, jotka pitää kytkeä palvelumallityöhön kuten Hatanpään alue sekä Kaupin kampus. (Lähtöteksti)

Sähköiset palvelut on koehenkilön 3 kohdetekstissä saanut oman kappaleensa ja myös suoraan lähtötekstistä poimitun alaotsikkonsa:

Tampereesta sähköisten palvelujen kärkikaupunki

Sähköiset palvelut ovat Tampereella jatkossa yhä olennaisempi osa palveluverkkoa, sillä sähköinen asiointi sujuu paikasta ja ajasta riippumatta. Suurin osa kunnan palveluista kulkee sähköisesti kuntalaisen taskussa. Sähköisten palvelujen laajamittainen käyttöönotto edellyttää investointeja sekä ajattelu- ja toimintatapojen muutosta. (Koehenkilö 3)

Lähtöteksti, josta on yliviivattu koehenkilön poistamat jaksot:

Tampereesta sähköisten palvelujen kärkikaupunki

Sähköiset palvelut ovat jatkossa yhä olennaisempi osa palveluverkkoa, sillä ne tarjoavat ajasta, paikasta ja välineestä riippumattoman asioinnin. Suurin osa kunnan palveluista kulkee sähköisesti kuntalaisen taskussa. Sähköiset palvelut ovat lähipalvelua, jotka tarjoavat ensisijaisen väylän kunnan palveluihin. Jos sähköisen väylän kautta ei

saatavasti tietoa, apua tai asia vaatii kasvokkain kohtaamista, tarjotaan kuntalaisille perinteinen, käyntiasiointiin perustuva palvelu. Sähköisten palvelujen laajamittainen käyttöönotto edellyttää sekä sähköisten palvelujen kehittämiseen ja käyttöönottoon liittyviä investointeja sekä kuntalaisilta ja henkilöstöltä ajattelu- ja toimintatapojen muutosta.

Esimerkkikatkelmista käy ilmi, että sähköistä asiointia koskeva alakohta noudattaa selvemmin lähtötekstin ilmaisuja. Otsikko on kopioitu suoraan, ja ensimmäinen lause samoin (sana *Tampereella* kuitenkin lisätty). Saman virkkeen toisessa lauseessa muotoilua on hieman muutettu: lähtötekstin subjekti pronomini ”ne” on korvattu ilmaisulla *sähköinen asiointi*, predikaattiverbi ”tarjota” on vaihdettu verbiin *sujua* ja luetelosta on pudotettu pois ”väline”. Kaksi seuraavaa virkettä on kopioitu suoraan lähtötekstistä, mutta jälkimmäisestä lähtötekstin virkkeestä on pudotettu pois rinnastuksia ja niiden määrittäjä.

Tämä sähköistä asiointia käsittelevä jakso on kopioitu lähtötekstistä siis huomattavasti samanasaisemmin kuin keskuksia käsittelevä jakso. Näin on tehty kaikissa kohdeteksteissä, niin kuin luvussa 7.4 käy ilmi. Mitä tiiviimmin ja harkitummin lähtöteksti on muotoiltu, sitä suuremmin sitä hyödynnetään kohdeteksteissä. Vastavasti jos ilmaisu ei siirry eteenpäin tekstiketjussa, jatkokäsittelijät ovat syystä tai toisesta arvioineet sen kaipaavan muokkaamista.

Koehenkilö 3 priorisoi lähtötekstin viidestä alakohdasta kaksi, käsittelee niitä tarkemmin ja kielentää ilmauksia vapaammin varsinkin lähtötekstin alakohdassa 2 kuin poistostrategiaa noudattaneet koehenkilöt. Olennaista on myös se, että lähtötekstin viidestä tasa-arvoisina esitetystä alakohdasta kolmen sisällöt on jätetty kokonaan pois kohdetekstistä. Näin ollen tietysti myös esitysjärjestys ja sisältöjen painoarvo muuttuu kohdetekstissä.

Koehenkilö 6 priorisoi (alue)keskukset ja sähköisen asioinnin samoin kuin koehenkilö 3. Hän kuitenkin koostaa keskuksia käsittelevän kappaleensa lähtötekstin kohdista 2 ja 3, niin kuin taulukosta 33 käy ilmi. Koehenkilön 6 sähköistä asiointia koskeva kappale toisintaa melko samanasaisesti lähtötekstiä samaan tapaan kuin koehenkilöllä 3.

	Lähtötekstin alakohta 1	Lähtötekstin alakohta 2	Lähtötekstin alakohta 3	Lähtötekstin alakohta 4	Lähtötekstin alakohta 5
Koehenkilö 6	-	8a, 8b, 10b	10a, 11, 12	1b, 4a, 4b,4c	-

Taulukko 33. Koehenkilön 6 hyödyntämät lähtötekstin lauseet. (Osa luvun 7.7 taulukosta 26.)

Koehenkilön 6 kohdetekstin prioriteetit käyvät myös ilmi pääotsikosta, ingressistä ja sitä seuraavasta alaotsikosta: monipalvelukeskukset ja sähköiset palvelut.

Monipalvelukeskuksista palvelut samasta paikasta

Tampere keskittää tulevaisuudessa palveluja monipalvelukeskuksiin, joista kuntalaiset saavat tarvitsemansa palvelut yhdestä paikasta. Myös sähköisiin palveluihin tullaan panostamaan entistä enemmän.

Panostusta sähköisiin palveluihin (Koehenkilö 6)

Kohdetekstin keskuksia koskeva tekstikappale on seuraava:

Eri alueiden asukkaat otetaan mukaan kehittämään palvelukeskittyviä ja aluekeskusten identiteettiä, joka voi eri alueilla poiketa toisistaan. Monipalvelukeskuksista on tarkoitus tehdä alueen asukkaiden näköisiä ja ne ovat heidän käytössään myös iltaisin. Tilojen käyttöä lisätään myös liikenneyhteyksiä parantamalla sekä palveluaikoja laajentamalla. Tiloja voisivat hyödyntää eri-ikäiset, kuten lapset ja ikäihmiset, samanaikaisella käytöllä. Lisäksi tiloja voidaan vuokrata ulkopuolisille toimijoille. (Koehenkilö 6)

Ensimmäinen virke on kopioitu lähtötekstin toisesta alakohdasta:

8a Tärkeää on ottaa alueen asukkaat mukaan kehittämään palvelukeskittyviä ja aluekeskusten identiteettiä,

8b joka voi eri alueilla poiketa toisistaan.

Virkkeen alussa on kuitenkin muunnettu infinitiivirakenne ”tärkeää on ottaa” finiitiseksi *otetaan*.

Toinen virke on yhdistelty väljästi toisen ja kolmannen alakohdan ilmauksista, eikä sille ole suoraa vastinetta lähtötekstissä. Kolmas, neljäs ja viides virke on melko samanaaisesti kopioitu lähtötekstin kolmannesta alakohdasta. Kolmas virke on kooste lähtötekstin lauseesta 10a ja lauseen 11 kahdesta viimeisestä sanasta. Kohdetekstin neljäs virke modifioi lähtötekstin lausetta 11 tiivistämällä (*eri toimijoiden yhteiskäyttö*) ja vaihtamalla predikaatin (*hyödyntää*). Viimeinen virke taas on suora kopio lähtötekstin lauseesta 12.

10a Moninaiskäyttöä tuetaan liikenneyhteyksien parantamisella,

11 Tilojen käyttöä voidaan tehostaa tilojen eri toimijoiden yhteiskäytöllä, eri-ikäisten kuten lasten ja ikäihmisten tilojen samanaikaiskäyttö, aukiolojen sekä palveluaikojen laajentamisella.

12 Lisäksi tiloja voidaan vuokrata ulkopuolisille toimijoille.

Koehenkilön 6 sähköistä asiointia käsittelevä kappale toisintaa sitä, mitä sanottiin koehenkilön 3 kohdetekstistä: tekstiä on kopioitu samanasemmisemmin kuin edeltävää tekstijaksoa. Ensimmäinen virke muuttuu eniten, sillä lähtötekstin olla-verbin sisältävä suhdelause on muokkauksessa saanut aktiivisen subjektin ja predikaatin (*Tampere tulee panostamaan*). Lähtötekstin ensimmäinen virke on jaettu kahtia, niin että lähtötekstin sillä-lause on kohdetekstissä erotettu omaksi *näin*-alkuiseksi virkkeeksi. Kolmas virke on kopioitu suoraan lähtötekstistä.

Tampere tulee jatkossa panostamaan yhä enemmän sähköisiin palveluihin. Näin yhä useampi palvelu olisi kuntalaisten käytössä ajasta ja paikasta riippumatta. Jos sähköisen väylän kautta ei saa riittävästi tietoa, apua, tai asia vaatii kasvokkain kohtaamista, tarjotaan kuntalaisille perinteinen, käyntiasiointiin perustuva palvelu. (Koehenkilö 6)

Lähtöteksti, josta on yliviivattu poistetut jaksot:

~~”Sähköiset palvelut ovat jatkossa yhä olennaisempi osa palveluverkkoa, sillä ne tarjoavat ajasta, paikasta ja välineestä riippumattoman asioinnin. Suurin osa kunnan palveluista kulkee sähköisesti kuntalaisen taskussa. Sähköiset palvelut ovat lähipalvelua, jotka tarjoavat ensisijaisen väylän kunnan palveluihin. Jos sähköisen väylän kautta ei saa riittävästi tietoa, apua tai asia vaatii kasvokkain kohtaamista, tarjotaan kuntalaisille perinteinen, käyntiasiointiin perustuva palvelu. Sähköisten palvelujen laajamittainen käyttöönotto edellyttää sekä sähköisten palvelujen kehittämiseen ja käyttöönottoon liittyviä investointeja sekä kuntalaisilta ja henkilöstöltä ajattelu- ja toimintatapojen muutosta.”~~ (Lähtöteksti)

Koehenkilöiden 3 ja 6 kohdeteksteissä ei ole erotettu lähtötekstin viittä alakohtaa omiksi numeroiduiksi jaksoikseen niin kuin koehenkilöiden 5, 7 ja 10 teksteissä, joissa käytettiin poistostrategiaa. Kohdeteksteissä sisällöiksi on priorisoitu keskuksat ja sähköiset palvelut, joita kumpaakin käsitellään omissa kappaleissaan. Keskuksia koskevassa jaksossa kohdetekstien sananvalinta ja lauserakenteet etäännyvät lähtötekstistä, ja kohdeteksteissä käytetään lähtötekstin ilmausten sijaan koehenkilöiden muotoilemia parafraseja. Sähköistä asiointia koskevat osuudet sen sijaan seurailevat tarkemmin lähtötekstin ilmaisuja.

Priorisointistrategiaa käyttäneet koehenkilöt 3 ja 6 ovat arvioineet keskuksat ja sähköiset palvelut lähtötekstin keskeisiksi sisällöiksi, kun taas muut alakohdat tulkitettiin vähemmän tärkeiksi.

Myös koehenkilö 1 edustaa priorisointia sikäli, että hän käsittelee lähtötekstin alakohtaa 1 eli palvelujen luokittelua laajasti kuuden virkkeen verran, aluekeskuksia kahden virkkeen verran ja ohittaa muut alakohdat maininnalla, niin kuin käy ilmi taulukosta 34. (Taulukossa merkintä 0 viittaa lähtötekstin jakson alaotsikkoon.)

	Lähtötekstin alakohta 1	Lähtötekstin alakohta 2	Lähtötekstin alakohta 3	Lähtötekstin alakohta 4	Lähtötekstin alakohta 5
Koehenkilö 1	2a, 2b, 3a, 3b, 5, 7b, 8	1, 7a, 7b, 8a	-	0	1

Taulukko 34. Koehenkilön 1 hyödyntämät lähtötekstin lauseet. (Osa luvun 7.7 taulukosta 26.)

Seuraavassa on alakohdan 1 versio ensin koehenkilön 1 kohdetekstistä ja sitten lähtötekstistä, niin että koehenkilön poistamat kohdat on ylivivattu:

Suunnittelun pohjaksi on määritelty muun muassa ne palvelut, joita asukkaan on saatava omasta lähiympäristöstään. Lähipalveluiksi luokitellaan esimerkiksi ikäihmisen kotiin saamat kotipalvelut, lasten päivähoitopaikat ja perusopetuksen alaluokat. Aluepalveluiksi luokitellaan esimerkiksi hammashoitolat ja isompien oppilaiden perusopetus(?). Aluepalvelut saattavat olla hiukan etäämmällä omasta asuinpaikasta, mutta niihin on hyvät liikenneyhteydet esimerkiksi busseilla. Keskitettyjä palveluja ovat muun muassa lukiot ja ammatilliset oppilaitokset sekä erikoissairaanhoito. Nämä toiminnot sijaitsevat yleensä kaupungin keskustassa. (Koehenkilö 1)

Lähipalveluja tarvitaan lähes päivittäin tai toistuvasti. Lähipalveluiksi luokitellaan kotiin annettavat palvelut, sähköiset palvelut ja sellaiset palvelut, joiden pitää saavutettavuudeltaan sijaita lähellä asuinpaikkaa kuten päivähoito ja perusopetuksen alaluokat. Aluepalvelut sijaitsevat etäämmällä asuinpaikasta kuin lähipalvelut, niiden saavutettavuus on hyvä kauempaakin joukkoliikenteellä. Palvelut sijaitsevat pääsääntöisesti aluekeskuksissa tai palvelukeskitymissä. Aluepalveluja ovat mm. isompien oppilaiden perusopetus ja suun terveydenhuolto. Keskitetyt palvelut ovat palveluja, jotka edellyttävät erityisosaamista ja -laitteistoa ja laajaa väestöpohjaa. Keskitetyt palvelut sijaitsevat paikoissa, joihin on hyvä saavutettavuus eri puolilta kaupunkia, yleensä keskustan alueella. Keskitettyjä palveluja ovat mm. toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoito. (Lähtöteksti)

Kohdetekstin alussa on koehenkilön oma lisäys, jolle ei ole suoraa vastinetta lähtötekstissä. Lisäys kytkee jakson toisaalta edeltävään palvelujen suunnittelua käsittelevään virkkeeseen ja toisaalta tuo mukaan seuraavan virkkeen topiikin. Toinen virke noudattaa lähtötekstin virkkeen päälauseen rakennetta, mutta sivulause on poistettu.

Kiinnostavasti kohdetekstissä koetetaan määrätietoisesti konkretisoida palveluita: geneerinen ”päivähoito” on muutettu muotoon *lasten päivähoitopaikat* ja ”kotiin annettavat palvelut” on täsmennetty muotoon *ikäihmisen kotiin saamat kotipalvelut*. Samaten kohdetekstin seuraavassa virkkeessä ”suun terveydenhuolto” on muutettu konkreettiseksi *hammashoitolaksi*. Koehenkilö myös pohti ääneenajattelussa, mikä lopulta on lähtötekstin ”isompien oppilaiden perusopetus” ja lisäsi sen perään kysymysmerkin. Kohdetekstin seuraavan virkkeen ensimmäinen lause on poimittu melko samanasaisesti lähtötekstistä, mutta ilmaus ”saavutettavuus on hyvä kauempaakin

joukkoliikenteellä” on korvattu ilmauksella *hyvät liikenneyhteydet esimerkiksi busseilla*. Taas käsite ”saavutettavuus” on pudotettu kohdetekstistä ja korvattu ilmauksella *hyvät liikenneyhteydet*, samoin ”joukkoliikenne” on konkretisoitu *bussiksi*. Myös lähtötekstin keskitettyjen palvelujen esimerkki ”toisen asteen koulutus” on konkretisoitu ilmauksiksi *lukiot ja ammatilliset oppilaitokset*. Niin kuin jo luvussa 7.1 todettiin, koehenkilö 1 on muuttanut lähtötekstin tämän kappaleen esittämisjärjestyksestä niin, että esimerkit on nostettu aiheiden käsittelyn alkuun ennen määrittelyjä.

Koehenkilö 1 on siis selkeästi priorisoinut alakohdan 1 ja erityisesti siihen liittyvät konkreettiset palvelut sekä niiden sijaintipaikat. Palvelut hän on pyrkinyt konkretisoimaan hallintokielen geneerisemmistä ilmauksista. Palveluiden esittelyn jälkeen hän yksilöi paikat, joissa palvelukeskittymät tulevat sijaitsemaan.

Tampereen kaupunginhallitus linjasi 14.4.2014 tekemällään päätöksellä, että Tampere kehittää palvelukeskittymiksi Lielahden, Tesoman, Hervannan, Linnainmaan ja Laka-laivan kaupunginosia.

Paikat on yksilöity *että*-sivulauseessa, ja päälauseeksi on nostettu itse päätös ja sen päiväys; päälauseen subjektina on *kaupunginhallitus* ja predikaattina *linjasi (päättökseen)*. Sama koehenkilö on lisännyt myös muissa kohdin subjektin passiivilauseeseen sekä subjektin ja predikaatin sähköisiä palveluja käsittelevään otsikkoon, niin kuin todettiin luvussa 7.4: *Kaupunginhallitus toivoo Tampereesta sähköisten palvelujen kärkikaupunkia*. Koehenkilö on arvioinut kuntalaisille hyödyllisimmiksi sisälöiksi konkreettiset palvelut ja niiden sijaintipaikat. Kielelliset valinnat myös liittyvät tähän siten, että palveluihin viittaavat yläkäsitteet on vaihdettu yksilöiviin nimityksiin ja toiminnalle on yksilöity tekijä. Nämä pyrkimykset kävivät ilmi myös koehenkilön 1 ääneenajattelussa:

Esimerkiksi... täällä tekstissä puhutaan suun terveydenhuollosta, mutta mä oon aina sitä hirveesti kammoksunu. Puhun aina hammashoitoloista... ja saan aina pyyhkeitä...

Tässä puhutaan isompien oppilaiden perusopetuksesta. Sitä kysyisin kollegalta, mitä hän käsittää sillä. Onko ne yläasteita vai lukioita vai mitä ne nykykielellä on? Panen nyt tähän isompien oppilaiden perusopetus sulkuihin mutta kysyn.

Keskitettyjä palveluja ovat muun muassa toisen asteen koulutus ja erikoissairaanhoido... ja... lukiot ja ammattioppilaitokset... eksookkin? En tiedä, kuinka tuttu termi on tavalliselle kuntalaiselle toiseen asteen koulutus.

Mä en yhtään tykkää tästä passiivista, koetan aina löytää tekijän eli Tampereen kaupunki...

Priorisointistrategiassa kirjoittajat valikoivat lähtötekstissä samanarvoisina esitetyistä sisällöistä jonkin periaatteen mukaan vain oleellisimmiksi tulkitsemansa. Tässä koasetelmassa priorisointistrategiaa hyödyntäneet koehenkilöt ovat valinneet kaksi lähtötekstin viidestä topiikista kohdetekstiinsä. Valinnan perusteeksi voi tulkita kuntalaislukijan ajatellut tarpeet, mutta vaikuttimina esimerkiksi sähköisten palvelujen nostossa voivat olla lisäksi sisällön ajankohtaisuus, kunnan strategiset tavoitteet ja mikseivät myös jakson tekstuaaliset ominaisuudet.

9.3 Näkökulmastrategia

Näkökulmastrategia on lähellä edellä käsiteltyä priorisointistrategiaa, mutta siinä on kyse jonkin tietyn näkökulman läpäisyperiaatteesta tekstissä. Priorisoinnissa arvotetaan uudelleen lähtötekstissä tasa-arvoisina esitettyjä topiikkeja ja valikoidaan niitä uuteen tekstiin esimerkiksi kuntalaisen tarpeita arvioimalla. Näkökulmastrategiassa topiikkeja tarkastellaan toistuvasti jostain tietyistä näkökulmista, joka ei nouse tai ole hallitsevana lähtötekstissä. Näkökulma saa kohdeteksteissä eri painoarvon kuin lähtötekstissä. Näkökulmastrategiaa ovat toteuttaneet koehenkilöt 4 ja 9.

Aiemmin luvussa 7.4 toetaan, että lähtötekstissä kulkee ensisijaisena palvelujen parantamisen diskurssi ja toissijaisena sen kanssa ristiriitainenkin säästämisen diskurssi. Lähtötekstissä säästämiseen liittyvät seikat on sijoitettu usein sivulauseeseen tai lauseenvastikkeeseen, jotka tulevat parantamiseen ja uudistamiseen liittyvien lauseiden jälkeen. Useissa kohdeteksteissä säästämisen diskurssi onkin jätetty kokonaan pois.

Näkökulmastrategiaa toteuttanut koehenkilö 4 on kuitenkin nostanut kulujen karsimisen ja talouden tasapainottamisen pääotsikkoon, ensimmäiseen kappaleeseen ja myös viimeiseen virkkeeseen:

Tilat iltakäyttöön ja palvelut sähköiseksi – Tampere karsii kulujaan palveluja tehostamalla

Tampereen kaupungilla on aloitettu kehittämistyö, jonka tavoitteena on hillitä kustannusten nousua resursseja paremmin kohdentamalla sekä kehittämällä sähköisiä palveluja.

Palveluverkon kehittämistyö on yksi osa kaupunginhallituksen TOP 10 -rakennemuutostilistalla, jonka tavoitteena on saada kaupungin talous tasapainoon. (Koehenkilö 4)

Näkökulma toistuu vielä erillisellä lisäyksellä sähköisiä palveluja käsittelevässä kappaleessa. Lisäyksellä ei ole vastinetta lähtötekstissä.

Sähköinen asiointi tuo kaupungille suuria kustannussäästöjä. (Koehenkilö 4)

Säästönäkökulma toistuu myös molemmissa koehenkilön 4 tekemissä sosiaalisen median päivityksissä.

Näkökulma valitaan tässä strategiassa pikemminkin tekstinulkoisen pragmaattisen tiedon kuin lähtötekstin painotuksien perusteella. Koehenkilön 4 teksti noudattelee muilta osin alakohtien referoinnissaan melko yhdenmukaista ilmaisua lähtötekstin kanssa, mikä käy ilmi taulukosta 35. Kuitenkin talouteen ja säästämiseen liittyvät jaksot on nostettu lähtötekstin painottomista asemista painokkaisiin tekstikohtiin: pääotsikkoon sekä ensimmäiseen ja viimeiseen virkkeeseen.

	Lähtötekstin alakohta 1	Lähtötekstin alakohta 2	Lähtötekstin alakohta 3	Lähtötekstin alakohta 4	Lähtötekstin alakohta 5
Koehenkilö 4	2b	1	1, 2b, 3a, 8a, 8b, 11, 12	1a, 1b, 4b	-

Taulukko 35. Koehenkilön 4 hyödyntämät lähtötekstin lauseet. (Osa luvun 7.7 taulukosta 26.)

Näkökulmatekniikkaa voi katsoa toteuttaneen myös koehenkilön 9, joka on nostanut jo pääotsikkoon läpäisyteemoiksi asukaslähtöisyyden ja sähköiset palvelut.

Tampere kehittää palveluitaan entistä asukaslähtöisemmiksi – sähköiset palvelut keskiössä

Asukaslähtöisyys toistuu myös koehenkilön Facebook-päivityksessä:

Tampereen kaupungin palveluja kehitetään asukaslähtöisemmiksi vuoteen 2025 mennessä (linkki). (Koehenkilö 9)

Ääneenajattelussa koehenkilö 9 painotti sähköisten palvelujen osuutta, koska halusi tekstinsä selkeän näkökulman ja arveli juuri sähköisten palvelujen kiinnostavan kuntalaisia.

Mä nyt nostin nää sähköiset palvelut esiin. On sellanen selkeempi näkökulma. Ja se on se mitä ainakin täällä Espoossa halutaan.

Koehenkilö 9 arvioi itse ääneenajattelussaan, että tekstinulkoiset henkilökohtaiset seikat saattavat vaikuttaa valintoihin:

Yks syy voi olla, että itse työskentelen sähköisten palvelujen kanssa, niin heti pistää silmään.

Tämä viittaa siihen, että tekstin muokkaaja saattaa yleisemminkin kiinnittää enemmän huomiota omaan erityisalaansa liittyviin asioihin ja mielellään nostaa niiden painoarvoa suhteessa lähtötekstin painotuksiin. Taulukosta 36 käy ilmi, että koehenkilön 9 kohdetekstin sisällöt myös selkeästi painottuivat sähköisiin palveluihin.

	Lähtötekstin alakohta 1	Lähtötekstin alakohta 2	Lähtötekstin alakohta 3	Lähtötekstin alakohta 4	Lähtötekstin alakohta 5
Koehenkilö 9	-	-	5	1a, 1b, 3b, 4b,4c	1

Taulukko 36. Koehenkilön 9 hyödyttämät lähtötekstin lauseet. (Osa luvun 7.7 taulukosta 26.)

Pelkän sähköisten palvelujen käsittelyn perusteella kohdeteksti olisi ollut mahdollista luokitella myös priorisointistrategian luokkaan, koska tämä alakohta referoitiin ja käsiteltiin varsin yksityiskohtaisesti verrattuna lähtötekstin muihin sisältöihin.

9.4 Kokonaiskuvastrategia

Kokonaiskuvastrategiassa teksti pyritään laatimaan niin, että se vastaa uutisen tapaan ensi riveillä lukijan keskeisiin kysymyksiin: mitä, missä, milloin, miten, miksi, kuka. Lähestymistapaa voisi kuvata ilmiö- tai pääkäsitelähtöiseksi pikemmin kuin tekstilähtöiseksi. Olennaista on myös sisällön kontekstoiminen niin, että se kytketään laajempaan toimintakehykseen. Kokonaiskuvastrategiaa ovat toteuttaneet koehenkilöt 2 ja 8.

Koehenkilö 2 on koostanut tekstinsä siten, että hän lähtee rakentamaan lukijalle kokonaiskuvaa tekstin aikajanasta ja pääkäsitteestä. Ennen lähtötekstin alakohtien käsittelyä hän sijoittaa lähtötekstin osaksi päätöksenteon prosessia, toisin sanoen kertoo kohdetekstin ensimmäisessä virkkeessä, että kyse on kaupunginhallituksen tekemästä päätöksestä ja että päätöksessä hyväksytään toinen teksti eli *palvelumallin*

projektisuunnitelma. Heti alkuun pyritään siis vastaamaan kysymyksiin kuka, mitä ja milloin.

Tampereen kaupunginhallitus hyväksyi kokouksessaan 14.4.2014 Tampereen tulevaisuuden palvelumallin projektisuunnitelman. (Koehenkilö 2)

Seuraavassa virkkeessä kiteytetään suunnitelman keskeinen sisältö. Virkkeelle ei ole lähtötekstissä suoraa esikuvaa, vaan se on koehenkilön oma kaikkien lähtötekstin alakohtien pohjalta tiivistämä lisäys. Virkkeen lopussa ja seuraavassa virkkeessä suunnitelman teko ja jänne sijoitetaan aikajanelle siten, että ilmaisu noudattelee lähtötekstin alakohdan 5 loppua.

Suunnitelman pohjalta linjataan kaupungin palvelujen sijainti, saavutettavuus sekä sähköisten palvelujen kehittäminen vuodelle 2025 saakka. Tampereen tulevaisuuden palvelumallityön on tarkoitus valmistua vuoden 2014 loppuun mennessä. (Koehenkilö 2)

Seuraavassa kappaleessa koehenkilö avaa lähtötekstin pääkäsitettä ”palvelumalli”, joka on nimetty lähtötekstin pääotsikossa (”Tampereen tulevaisuuden palvelumalli”). ”Palvelumalli” voidaan tulkita lähtötekstin pääkäsitteeksi jo otsikon perusteella, vaikka käsitettä ei lähtötekstissä olekaan avattu. Koehenkilön 2 palvelumallin käsitettä avaava kappale on hänen oma muotoilunsa, eikä sille ole suoraa vastinetta lähtötekstissä. Ensimmäisessä virkkeessä koehenkilö määrittelee, **mitä** palvelumallilla tarkoitetaan. Toisessa virkkeessä hän täsmentää, **mitä** palvelut ovat ja **miten** ne aiotaan järjestää. Kolmannessa virkkeessä avataan palvelumallia palvelujen sijainnin näkökulmasta: **missä** palveluja tarjotaan.

Palvelumallilla tarkoitetaan sitä miten tamperelaisten palvelut järjestetään. Missä esimerkiksi koulut, neuvolat, päiväkodit, kirjastot, terveysasemat ja palvelukeskukset sijaitsevat ja mitä palveluja voidaan järjestää sähköisesti. Siinä myös määritellään, mitkä palvelut pitää olla lähellä kotia ja mitkä aluekeskuksissa tai keskustassa hyvien kulkuyhteyksien päässä. (Koehenkilö 2)

Kokonaishahmotusta tukevat myös kohdetekstin otsikot, joihin on nostettu palvelumallityön ja aluekeskusten keskeinen sisältö. Kaksi ensimmäistä poikkeavat lähtötekstin otsikoista, kolmas mukailee lähtötekstin alakohdan 5 otsikkoa.

Tampereen tulevaisuuden palveluista päätetään palvelumallityössä

Aluekeskuksista yksityiset ja julkiset palvelut samasta paikasta

Asukkaat mukaan suunnitteluun (Koehenkilö 2)

Alun uudelleenmuotoilun jälkeen kohdeteksti noudattelee lähtötekstin alakohtien järjestystä, kuten käy ilmi taulukosta 37.

	Lähtötekstin alakohta 1	Lähtötekstin alakohta 2	Lähtötekstin alakohta 3	Lähtötekstin alakohta 4	Lähtötekstin alakohta 5
Koehenkilö 2	1, 2b, 3b, 4, 5, 6b, 7a, 7b, 8	1, 4, 7a, 7b, 8a	9a, 11, 12	1b, 4a	0, 1, 2, 3

Taulukko 37. Koehenkilön 2 hyödyntämät lähtötekstin lauseet. (Osa luvun 7.7 taulukosta 26.)

Kuitenkin kohdetekstin ensimmäisen alakohdan käsittely poikkeaa lähtötekstistä niin, että kohdetekstissä edetään esimerkkipalveluista luokitteluun, kun taas lähtöteksti etenee luokittelusta esimerkkeihin (ks. luku 7.1). Esimerkkihakuisuus näkyy myös alakohtien 2 ja 3 käsittelyssä sikäli, että koehenkilö on lisännyt niihin sellaisia omia esimerkkejä, joille ei ole vastinetta lähtötekstissä.

Esimerkiksi keväällä avatussa Lielahrikeskuksessa on kauppoja, ravintoloita sekä kaupungin kirjasto, terveysasema, neuvola sekä palvelu- ja päiväkeskus.

Sama(ssa) tilassa voi toimia esimerkiksi lasten neuvola ja ikäihmisten palvelukeskus. (Koehenkilö 2)

Koehenkilö 2 on tarttunut heti kohdetekstin alussa lähtötekstin lukijalle aiheuttamiin pulmiin: mikä on palvelumalli ja mihin kohtaan päätöksentekoa teksti sijoittuu. Nämä keskeiset kysymykset nousivat esiin myös koehenkilöiden ääneenajatteluisa, kun he lukivat lähtötekstiä (ks. luku 5):

Toi palvelumallikin on niin hankala sana. Oliko se palveluverkko vai mikä? (Koehenkilö 3)

Mikä on palveluverkko... onko se paperilla... tulevaisuuden palvelumalli... monella eri termillä puhuttu samasta asiasta... palveluverkko... on tehty jo aikaisemmin... onko tää jokin ihan uus juttu... Puhutaan palveluverkosta, tulevaisuuden palvelumalliprojektisuunnitelmasta ja... mikä tää on loppujen lopuksi? (Koehenkilö 1)

Koehenkilö 2 on kohdetekstissä selkeästi pyrkinyt ja onnistunutkin ratkaisemaan kolme luvussa 5.3 mainittua käytettävyysongelmaa: tekstin kontekstointi, konkreettisten esimerkkien puute sekä abstraktit käsitteet ja niiden epäselvät suhteet.

Kokonaiskuvastrategiaa pyrkii noudattamaan myös koehenkilö 8. Hän lähestyy kohdetekstissään lähtötekstin sisältöä pääkäsitteen kautta samoin kuin koehenkilö 2.

Palvelumalli esiintyy hänen kahden ensimmäisen luonnoksensa otsikossa mutta vaihtuu myöhemmissä versioissa *palveluverkoksi*.

Tamperelaisille tehdään tulevaisuuden palvelumalli

Tamperelaisille suunnitellaan tulevaisuuden palveluverkkoa (Koehenkilö 8)

Koehenkilö 8 määrittelee kohdetekstinsä ensimmäisen kappaleen ensimmäisessä virkkeessä *suunnitelman* hyvin samanlaisin ilmauksin, joita koehenkilö 2 käytti *palvelumallin* määrittelyssä. Vaihtelu *palvelumallin*, *palveluverkon* ja *suunnitelman* välillä heijastellee lähtötekstin terminologian tulkitsemisen ongelmaa, johon edellä mainitut ääneenajattelun sitaattitkin viittaavat. Toisaalta koehenkilö 8 on saattanut muokkauksen viime vaiheissa vaihtaa *palvelumallin* kohdetekstissään *suunnitelmaksi*, koska se on arkikielinen ja konkreettisempi vastine *palvelumallille*.

Tampereella laaditaan suunnitelma, miten ja missä palvelut tulevaisuudessa tarjotaan. Suunnitelmassa tavoitellaan fyysisten ja sähköisten palvelujen tehokasta ja joustavaa kokonaisuutta asiakkaan näkökulmasta. Siinä tarkastellaan asiakkaiden palvelutarpeita kokonaisuutena, palvelujen ketjuna. (Koehenkilö 8)

Myös koehenkilön 8 Facebook-päivityksen ensimmäisissä virkkeissä toistuvat *suunnitelma* ja *palveluverkko*:

Tampereelle suunnitelma tulevaisuuden palveluverkosta. Tampereella laaditaan suunnitelma, miten ja missä kaupunki palvelut tulevaisuudessa tarjoaa. (Koehenkilö 8)

Koehenkilön 8 kohdetekstin ensimmäisessä kappaleessa toistuu kahdesti *asiakas*-sana: *asiakkaan näkökulmasta*, *asiakkaan palvelutarpeet*. Myöhemminkin tekstissä toistuvat *asukas* ja *kuntalainen*. Tämän voi tulkita myös näkökulmastrategian mukaiseksi pyrkimykseksi kuljettaa asukasnäkökulmaa läpi tekstin. Muokkausstrategiat eivät näin ollen ole kaavamaisen tarkkarajaisia, vaan pikemminkin limittäisiä niin, että jokin strategia on hallitseva mutta myös toisen strategian piirteitä esiintyy vaihtelevassa määrin.

Koehenkilön 8 muokkaustyötä hallitsee kokonaiskuvastrategia. Tämä tulkinta saa tukea myös hänen ääneenajattelustaan:

Tai voisko siinä olla peräti alussa heti niinku se, että miten, että miten ne saa, koska sit se ois niinku enempi se kaupunkilainen... et miten ja missä... miten ja missä kaupunkilainen palvelunsa saa.

Alkukappaleen jälkeen itse teksti kuitenkin referoi lähtötekstiä uskollisesti, niin kuin selviää taulukosta 38.

	Lähtötekstin alakohta 1	Lähtötekstin alakohta 2	Lähtötekstin alakohta 3	Lähtötekstin alakohta 4	Lähtötekstin alakohta 5
Koehenkilö 8	0, 1, 2b, 3b, 5, 6a, 6b, 8	1, 7a, 7b, 10b, 11b	2a, 2b, 3a, 3b	1a, 1b, 2,	2, 3

Taulukko 38. Koehenkilön 8 hyödyntämät lähtötekstin lauseet. (Osa luvun 7.7 taulukosta 26.)

Kohdeteksti myös noudattaa melko tarkasti lähtötekstin ilmaisuja, vaikkakin kappaleiden ja virkkeiden järjestys vaihtuu.

9.5 Strategioiden vertailua

Referoinnin strategioissa on eroja, niin kuin edellä kävi ilmi. Poistostrategiaa leimaavat lähtötekstin kopiointi, sen esittämisjärjestyksen noudattaminen, kaikkien lähtötekstin topiikkien maininta, suoraviivaiset poistot ja kopioitujen tekstielementtien pienimuotoinen uudelleenjärjestely. Leimallista strategialle on se, että kohdetekstit toistavat lähtötekstin ilmaisuja hyvin yhdenmukaisesti.

Koehenkilöiden työskentelyaika ei varsinaisesti mitattu, mutta yleensä he käyttivät ainakin varatun kaksi tuntia. Muusta ryhmästä poiketen poistostrategiaa soveltanut koehenkilö 5 kirjoitti uuden tekstin kaikkein nopeimmin ja käytti vain puolet varatusta ajasta. Samoin toinen poistostrategiaa soveltanut, koehenkilö 10, suoriutui tehtävästä ennen määräajan päättymistä. Kummankin koehenkilön tekstit ovat keskiarvoa lyhyempiä. Koehenkilön 10 teksti on kohdeteksteistä lyhyin: 123 sanaa. Myös koehenkilön 5 teksti on alle 201 sanan keskimittana, 167 sanaa.

Menetelmänä otsikkojen ja ydinvirkkeiden poimiminen lienee siis aikaa säästävä tapa toimittaa lähtötekstiä verkkoon. Pääasiat voi lähtötekstistä poimia suhteellisen mekaanisesti, ja valinnan perusteena käytetään silloin lähtötekstin otsikointia ja muita korostuskeinoja. Työskentely on sitä nopeampaa ja jälki sitä parempaa, mitä paremmin lähtöteksti sopii tähän strategiaan. Lähtötekstin otsikoiden pitäisi kiteyttää kunkin tekstijakson pääasia, luettelujen ja muiden korostuskeinojen pitäisi olla sisällöllisesti hyvin perusteltuja nostoja, ja ydinvirkkeiden olisi löydettävä helposti kappaleen

alusta tai lopusta. Lähtötekstin hyvä käytettävyys parantaa jatkotekstien laatua ja nopeuttaa niiden laatimista.

Samantyyppistä poistostrategiaa mutta erityisen tarkkaa referointia soveltanut koehenkilö 7 sen sijaan käytti tekstintekoon jopa hieman yliaikaa toisin kuin koehenkilöt 5 ja 10. Hänen tekstinsä on myös kaikkein pisin, 317 sanaa eli lähes kaksi sivua. Poistostrategia ei siis välttämättä ole aina nopea, vaan myös referoinnin yksityiskoh- taisuus vaikuttaa työskentelyaikaan. Strategiaa voi soveltaa vaihtelevalla tarkkuudella, mutta yhteisinä piirteinä ovat uskollisuus lähtötekstin esittämisjärjestykselle, aiheille ja ilmaisuille. Poistojen määrä ja laajuus kuitenkin vaihtelee.

Poistostrategia saattaa kytkeytyä samaan ilmiöön, johon Kalliokoski (2005) viittaa tarkastellessaan suomea toisena kielenä kirjoittavien tekstejä. Lähtötekstin ilmaisujen kopioimalla riskinotto vähenee, jos kirjoittaja on epävarma omasta kielenkäytöstään tai tulkinnastaan. Tällöin on turvallisinta toistaa lähtötekstin sanamuodot. Samaan tapaan kuin suomea toisena kielenä puhuvat tavoittelevat plagioimalla syntyperäisen kielenkäyttöä, hallintotekstiä referoivat saattavat tavoitella kopioimalla oikeaoppista hallintokieltä. Kalliokosken sanoin ”ilmaisun kopioiminen lähdetekstistä ikään kuin takaa sen korrektiuden”. (Kalliokoski 2005: 245–246.) Tällainen sananvalintaa kos- keva varovaisuus on tuttua oikeudellisten tekstien jatkokäsittelijöille ja kävi ilmi myös ääneenajatteluissa. Esimerkiksi koehenkilö 7 painotti, että ”siin ei saa yhtään ne joh- honkin kohtaan ajatellut merkitykset kadota”.

Samantyyppistä pyrkimystä korrektiuteen voi olla hallinnon diskurssille ominais- ten ilmausten kopioinnissa. Kirjoittaja joutuu ikään kuin taiteilemaan hallinnon pu- hetavan ja arkisemman yleiskielen välillä, jossa vastakkain voivat olla erikoiskielen käsitteiden eriytynyt tarkkuus ja yleiskielen ymmärrettävyys. Voidakseen varmistua siitä, että ilmaus on mahdollista vaihtaa esimerkiksi abstraktista konkreettisempaan tai erityistermistä yleiskieliseen sanaan kokonaismerkityksen oleellisesti muuttumatta, kirjoittajan pitäisi neuvotella merkityksistä lähtötekstin kirjoittajan kanssa. Tällainen neuvottelu on tyypillistä kielestä toiseen käännettäessä, ja siihen olisi selvästi tarvetta myös kielensisäisessä kääntämisessä, ja valinnoilla on yhteys laajemmin taustalla ole- viin kieli-ideologioihin (vrt. Mäntynen & Kalliokoski 2018: 510–517).

Poistostrategialla tavoitellaan kattavuutta ja objektiivisuutta, joita on pidetty refe- roinnin perushyveinä (esim. Kauppinen & Laurinen 1988: 63). Toisaalta referointi suoraan tekstin jaksoja poimimalla voi kuitenkin johtaa pulmiin, niin kuin Kauppinen on osoittanut. Sanojen konteksti ja pahimmassa tapauksessa tarkoite voi muuttua, vaikka teksti säilyisikin sujuvan tuntuksena. Usein karsimisen kohteeksi joutuvat myös sanat, jotka kytkevät lauseita toisiinsa, mikä vaikeuttaa ajatusten välisen yhtey- den hahmottamista. Kauppisen mukaan tottunut referoija säilyttää keskeiset merki- tyssuhteet mutta usein muuttaa lähtötekstin jäsentelyä. (Kauppinen 1988.) Lisäksi

suora rakenteen ja ilmausten kopiointi toistaa myös lähtötekstin ongelmia, jos lähtötekstissä on loogisia aukkoja tai epäjohdonmukaisuuksia. Referaatin lukijan mahdollisuus kytkeä tekstin aineksia uudelleen myös usein vähenee, koska otsikkotasoinen aineisto on erittäin pelkistettyä. Yhtenä pulmana on myös se, että tällä menetelmällä lähtötekstin hankalat ilmaukset helposti kopioituvat kohdetekstiin. Tämän ei välttämättä tarvitse olla ongelma, mutta hyvissä referaateissa on yleensä vain vähän suoraa lainaa. (Kauppinen & Laurinen 1988: 80–81.) Kohdeteksti on siis enemmän sidoksissa tekstin pintarakenteeseen kuin sen taustalla oleviin merkityssuhteisiin (vrt. Kauppinen 1988). Tiivistäen voi todeta, että poistostrategia usein toistaa sekä lähtötekstin hyvät että huonot puolet, mutta lähtötekstin ongelmat voivat entisestään korostua ja vaikeaymmärteisyys lisääntyä selitysten vähentyessä.

Poistostrategian käyttö näyttää tässä lähtötekstissä toimineen sekä ajankäytön että lopputuloksen kannalta kohtalaisesti alakohtien jäsentyneen otsikoinnin ja numeroinnin takia. Kuitenkin tässäkin tilanteessa ongelmana poistostrategiassa on lähtötekstin vaikeiden ilmausten kopioituminen sellaisenaan kohdeteksteihin, mikä näkyy esimerkiksi tekstien pitkäsanaisuutena. Kohdeteksteissä 5, 7 ja 10 oli enemmän pitkiä sanoja kuin kohdeteksteissä keskimäärin: kohdetekstissä 5 niitä oli 28 prosenttia, kohdetekstissä 7 jopa 32 prosenttia ja kohdetekstissä 10 peräti 36 prosenttia. Kaikki poistostrategialla muokatut tekstit ylittivät pitkäsanaisuudessaan kohdetekstien keskiarvon 27 prosenttia, ja kohdetekstissä 10 niitä oli enemmän kuin missään muussa tekstissä lähtöteksti mukaan luettuna. (Ks. luku 8.1.) Pitäytyminen lähtötekstin ilmauksissa myös säilyttää abstraktit ilmaukset, eikä strategiaan kuulu havainnollistavien esimerkkien lisääminen. Varsinkaan pelkistettyä poistostrategiaa käyttäneet koehenkilöt 5 ja 10 eivät tehneet lisäyksiä vaan pitäytyivät lähtötekstistä poimituissa sisällöissä (ks. luvut 7.1–7.5). Poistostrategian suurin vaikutus käytettävyyteen tulee näin ollen lähinnä tekstin lyhentämisestä, joka säästää tekstin käsittelyyn käytettyä luku-aikaa.

Poisto- ja priorisointistrategian ero näkyy selvimminkin siinä, kuinka tasapuolisesti koehenkilö käsittelee lähtötekstin viiden alakohdan topiikkeja. Onko koehenkilö maininnut kaikki vai valikoinut niistä jonkin periaatteen mukaan osan ja jättänyt osan huomiotta? Valikoinnin perustana voi olla arvio topiikkien tärkeydestä tai lukijan tarpeista. Verkkotekstiä tehtäessä lähtötekstiä yleensä aina lyhennetään, ja poistostrategia toimii juustohöyläperiaatteen tapaan: joka puolelta leikataan tasaisesti vähän. Priorisointistrategiassa sen sijaan leikataan kokonaan jotkin osa-alueet ja säästetään näin tilaa tärkeämmiksi arvioituille aiheille. Priorisointistrategiaa käyttäneet koehenkilöt 3 ja 6 valitsivat samat priorisoinnin kohteet: aluekeskukset ja sähköiset palvelut. Samaa strategiaa käyttänyt koehenkilö 1 on sen sijaan priorisoinut konkreettiset palvelut ja niiden sijainnin. Valinnat perustuvat siis kirjoittajien arvioon ja voivat erota

toisistaan. Priorisointistrategiassa poiketaan referoinnin kattavuuden tavoitteesta, ja kirjoittaja tekee subjektiivisia valintoja lähtötekstin sisällöstä. Yhteistä priorisointistrategiaa käyttäneille on topiikkien vähentäminen, uusi esittämisjärjestys ja parafrasien käyttö.

Jos tarkastellaan priorisointistrategian vaikutusta tekstin pitkäsanaisuuteen, voidaan todeta, että pitkien sanojen määrä on vähentynyt enemmän kuin poistostrategiaa käyttämällä: pitkien sanojen osuus on 28 prosenttia koehenkilöllä 1, 24 prosenttia koehenkilöllä 3 ja 21 prosenttia koehenkilöllä 6. Kaikki alittavat lähtötekstin lukeman 33 prosenttia ja kaksi jälkimmäistä selvästi myös kohdetekstien keskiarvon 27 prosenttia. Etäänäytyminen lähtötekstin ilmaisuista ja parafrasien käyttö johtivat lyhytsanaisempaan kielenkäyttöön ja todennäköisesti myös helppolukuisempaan tekstiin. Tunnusomaista tämän strategian noudattajille ovat paitsi parafrasiset myös abstraktien ilmaisujen konkretisointi sekä hallintotermien arkikielistäminen. Erityisen tyypillistä tämä on koehenkilön 1 kohdetekstissä, ja menettelyä hän myös kommentoi ääneenajattelussaan. Priorisointistrategia näyttäisi siis parantavan käytettävyyttä paitsi lyhentämällä tekstiä myös parantamalla tekstin luettavuutta. Myös käyttökokemuksen miellyttävyys paranee, varsinkin jos priorisointi perustuu kuntalaisten tarpeiden huomioon ottamiseen ja niiden oikeaan tulkintaan. Prioriteettien valinta voi kuitenkin perustua myös muihin periaatteisiin.

Näkökulmastrategia on lähellä edellä käsiteltyä priorisointia, mutta toimii enemmän jonkin tietyn näkökulman läpäisyperiaatteella. Näkökulmastrategialle on tyypillistä lähtötekstin painotuksen muuttaminen vahvistamalla jotain näkökulmaa, mutta muilta osin referointi voi muistuttaa poisto- tai priorisointistrategiaa. Jos tarkastelee näkökulmastrategian vaikutusta pitkäsanaisuuteen, mitään yhtenäistä päätelmää ei voi tehdä kahden strategian mukaisen kohdetekstin perusteella. Strategiaa toteuttaneen koehenkilön 4 kohdetekstissä pitkiä sanoja on 20 prosenttia, joka on kohdetekstien alhaisin lukema, mutta koehenkilöllä 9 vastaava luku on 29 prosenttia. Molemmissa näkökulmastrategian mukaisissa kohdeteksteissä pitkiä sanoja on kuitenkin vähemmän kuin lähtötekstissä. Käytettävyyden parantamiseen vaikuttavat tässä strategiassa samaan tapaan kuin priorisointistrategiassa tekstin lyhentäminen ja kuntalaisen näkökulman painottuminen, mikäli se on näkökulman valinnan peruste. Subjektiivisiin valintoihin voivat kuitenkin vaikuttaa kuntalaislähtöisyyden lisäksi muutkin tekstinulkoiset perusteet, esimerkiksi kirjoittajan oma asiantuntemus ja hänen arviotensa aiheen tärkeydestä ja ajankohtaisuudesta.

Eri strategioiden käyttäjät saattavat yksittäisissä kappaleissa noudattaa keskenään samaa referoinnin tapaa huolimatta kokonaisstrategian erosta. Tämä todentuu erityisesti alakohdan 4 eli sähköisten palvelujen kohdalla, jota useimmat kohdetekstit kokonaisstrategiasta riippumatta toistavat hyvin samanasaisesti. Luvussa 7.4 tulkitsein

tätä niin, että sisällöltään ajankohtaiseksi koettu, muotoilultaan hiottu ja tyyllilajiltaan kohosteinen tekstijakso siirtyy helposti sellaisenaan kohdeteksteihin. Toimitustyön kuormittavuuden takia koehenkilöt käyttivät mielellään niitä valmiita tekstijaksoja, jotka arvioivat kelvollisiksi. Menettely lienee tavallinen myös todellisissa työelämän toimitustöissä.

Kokonaiskuvastrategiassa lähdetään liikkeelle tekstin kokonaismerkityksestä ja itse ilmiöstä, ei niinkään tekstin pintarakenteen jäljittelystä. Varsinkin strategiaa noudattanut koehenkilö 2 kontekstoi lähtötekstin ja määrittelee sen pääkäsitteen kohdetekstinsä alussa. Kontekstointi sijoittaa tekstin päätöksenteon aikajanelle. Lähtötekstin pääkäsite määritellään vastaamalla kysymyksiin mitä, missä ja miten. Vastaukset kiteytetään koko lähtötekstin sisällön perusteella, eikä niille ole suoraa sanallista vastinetta lähtötekstissä. Kohdeteksti erkanee lähtötekstin esittämisjärjestyksestä ja lähestyy uutisrakennetta vastaamalla alussa perinteisiin uutiskysymyksiin (mitä, missä, milloin, miten, miksi). Kokonaiskuvastrategian mukainen aloitus ratkaisee kaksi keskeistä ääneenajattelussa esiin tullutta käytettävyysongelmaa: tekstin kontekstoinnin ja pääasian tunnistamisen (vrt. luku 5.3).

Pitkäsanaisuusvertailussa kokonaiskuvastrategiaa noudattaneet koehenkilöt 2 ja 8 asettuvat lähelle kohdetekstien keskiarvoa: koehenkilön 2 kohdetekstissä pitkiä sanoja on 27 prosenttia – joka on myös kohdetekstien keskiarvo – ja koehenkilön 8 tekstissä niitä on 29 prosenttia. Kummassakin kohdetekstissä pitkiä sanoja on vähemmän kuin lähtötekstissä. Molemmissa kohdeteksteissä on muokattu melko paljon lähtötekstin ilmauksia, varsinkin koehenkilö 2 on lisännyt esimerkkejä ja konkretisoinut abstrakteja ilmauksia. Käytettävyyttä on pyritty siis parantamaan paitsi lyhentämisellä ja esittämisjärjestyksen muuttamisella myös ymmärrettävyyttä parantavilla konkretisoinneilla.

Kauppisen mukaan teksti on semanttinen kokonaisuus. Sitä pitää koossa asioiden yhteenkuuluvuus, ei vain rakenne. Kauppisen mukaan voidaan erottaa tekstin jäsenely eli retorinen rakenne ja ”pinnan alla” risteilevät merkityssuhteet. Taitava referoija ei välttämättä noudata lähtötekstin jäsenystä, vaan määrittelee pääkäsitteen ja siihen liittyvät merkityssuhteet. Kokonaiskuvaa luova strategia lähtee tekstin pääkäsitteestä ja täsmentää siihen liittyviä merkityssuhteita, esimerkiksi aikasuhteita ja käsitteenmäärittelyä. (Kauppinen 1988.) Kokonaiskuvastrategia tekee kontekstoinnin avulla näkyväksi sellaisia implisiittisiä asioita, jotka kunnan päätöksenteon tuntijat osaavat päätellä pöytäkirjan esittämisjärjestyksestä ja koodimerkinnöistä. Tarkastelupiste siirretään tavallaan alussa etäämmälle tekstin luomasta maailmasta lähemmäs kuntalaisen maailmaa. Kontekstointi luo sillan lukijan todellisuudesta tekstin luomaan maailmaan kertomalla, mikä tämä teksti on ja mihin kehykseen teksti tulee sijoittaa. Pääkäsitteen määrittely ja esimerkittäminen taas kertoo, mistä teksti puhuu. Kyse on siis

samantyyppisestä sillan rakentamisesta yli kontekstuaalisen kuilun, mistä Gutt puhuu soveltaessaan relevanssiteoriaa käänntieteeseen (ks. luku 8.2).

Näitä neljää strategiaa voi myös verrata Bhatian kolmeen tekstin helpottamisen tapaan, jotka ovat sisäinen kääntäminen, uuden tekstin kirjoittaminen eri lähtökohdista ja typografinen muokkaus (1993: 145–146). Kohdeteksteissä kaikissa hyödynnettiin ensisijaisesti kahta ensimmäistä tapaa. Voi kuitenkin todeta, että poistostrategiassa pysyteltiin lähempänä lähtötekstiä ja muita strategioita voi luonnehtia selvemmin kokonaan uuden tekstin luomiseksi. Kaikkein selvimmän lähtötekstistä irrottautuivat kokonaisstrategian mukaiset kohdetekstit. Kohdeteksteissä ei juurikaan hyödynnetty lähtötekstistä poikkeavia typografisia keinoja, mikä selittynee käytössä olevilla ohjelmilla ja toimitustyön vaiheella: otsikointi ja korostuskeinot kuuluvat yleensä tekstin viimeistelyyn, johon koehenkilöille ei jäänyt koetilanteessa aikaa.

10 PYKÄLÄSTÄ SOSIAALISEN MEDIAN PÄIVITYKSEKSI

Hallinnon institutionaalisissa tekstiketjuissa toistuvat usein samat muotoilut, niin kuin luvussa 7 todetaan. Tämä koskee julkishallinnon perinteisiä tekstilajeja päätösteksteistä tiedotteisiin. Tekstilajien ketjut rakentuvat tiettyjen vakiintuneiden menettelyjen ja asiakirjamallien mukaan. Mallit ja käytännöt muuttuvat hitaasti, ja hallinnon kielenkäyttö on lakikielen tapaan melko konservatiivista. Verkkoviestintä yleensä ja erityisesti vuorovaikutteinen sosiaalinen media haastavat nykyisin perinteistä virkaviestintää. Aiemmin hallinnon tekstiketju päättyi tiedotteeseen, mutta nykyisin se jatkuu usein sosiaalisen median päivityksiin. Tällöin persoonattoman virkaviestinnän ja keskustelevan verkkoviestinnän periaatteet joutuvat vastakkain, mikä lisää vaihtelua tulevaisuudessa myös perinteisissä tekstilajeissa.

10.1 Facebook-päivitykset

Facebook on verkossa toimiva yhteisöpalvelu, jossa ihmiset verkottuvat työn, ystävyiden tai yhteisten kiinnostusten perusteella. Palvelussa käyttäjät voivat välittää viestejä, linkkejä, kuvia ja videoita joko julkisesti tai valitsemalleen käyttäjäjoukolle. Facebook on luonteeltaan viihteellinen sosiaalisen median palvelu, mihin vaikuttaa sen tausta opiskelijakampanuksen yhteydenpitokanavana. Viestit ovat yleensä hiukan pitempiä – merkkirajoitusta ei enää ole – ja kevyempiä kuin Twitterissä. Facebook-viesteissä pyritään aktivoimaan lukijat jakamaan viestejä ja keskustelemaan tai peukuttamaan eli ”tykkäämään” viesteistä. Verkkoaktiivit – ja viime vuosien väärinkäytösten jälkeen myös muut – ovat suhtautuneet palveluun varauksellisesti sen läpinäkymättömien käytäntöjen ja yksityisyyspulmien takia. Joka tapauksessa Facebook on edelleen Suomen ja koko maailman käytetyin sosiaalisen median palvelu; suomalaisia käyttäjiä on yli kaksi miljoonaa. Tästä syystä myös kunnat viestivät Facebookissa, yleensä monen yksikön voimin. (Ks. esim. Suominen & Nurmela 2011)

Facebook-toiminta oli kaikille tutkimukseni koehenkilöille tuttua joko oman tai työkäytön perusteella. Ääneenajattelussa kävi ilmi, että Facebook-päivityksissä tavoiteltiin kuntalaisten kiinnostusta ja puhuttelua.

Facebook. Sehän vois olla jokin semmonen... Facebookissa pitäisi kuntalaiset saada heräämään, että nyt on aika vaikuttaa... omiin palveluihin. Mitenkähän sen nyt sanois? (Koehenkilö 3)

Facebookissa Tampereen kaupungilla on aika rento ote... vähän keskusteleva, joten siihen sitten vähän enemmän. Ehkä tällanen pohdiskeleva... Voisivatko lapset ja vanhuksat – poimitaan tähän tällaisia inhimillisiä esimerkkejä. (Koehenkilö 4)

Usein koehenkilöt käytännössä päätyivät hyödyntämään lähtötekstin sijasta kirjoittamansa verkkotekstin otsikkoa tai aloitusta, josta johtaa linkki verkkotekstiin.

Mä lähin, lähin tossa Feisbuukissa siis, sen olennaisimman pointin laitoin tosta ite, ite uutisesta tai verkkotekstistä. (Koehenkilö 9)

Tämä vastannee hyvin tilannetta käytännön työssä. Useasti ääneenajattelussa tuli esiin ajatus, että päivitys ei voi olla kovin houkutteleva, jos se johtaa kuivakkaan viranomaistekstiin. Tämä toteamus ilmentää myös luvun alussa mainittua virkaviestinän ja sosiaalisen median viestintätapojen ristiriitaa. Saman tekstiketjun viestien pelätään esitystavaltaan erkanevan liikaa toisistaan.

Mut sit voi olla, nyt sitte voi olla et täs nyt käykin niin, että, että tää Facebookteksti lupaa enemmän, kun sit linkittääkin tohon tylsään, tohon täysin niinku asialliseen verkkotekstiin, joka antaa vain, öö, kertoo sen päällimmäisen asian, että, että tämmönen on nyt hyväksytty ja tästä ruvetaan lähtemään eteenpäin. (Koehenkilö 10)

Toisaalta ymmärretään, että sosiaaliseen mediaan ei sovi virkaviestien persoonaton ja objektivoiva kielenkäyttö mutta toisaalta kuitenkin epäröidään siitä poikkeamista. Tämän perusteella julkishallinnossa varotaan verkkolehkien käyttämää klikkiotsikointia, vaikka päivityksiin useimmiten liitetään linkki. Päivityksen ei haluta lupaavan liikoja ja houkuttelevan katteettomasti.

Houkuttelevuuden lisäämiseksi päivityksiin sisällytettiin konkreettisia esimerkkejä ja kuntalaisen arkeen liittyviä asioita. Myös sananvalinnoilla tavoitellaan arkista puhetta: *Tesoma, koulu, koti, bussit, Metso, lapset.*

Tässähän pitäisi niinku yrittää keksiä joku... joku niinku inhimillinen näkökulma tähän...” (Koehenkilö 8)

Mä mietin semmosta, semmosta vähän niinku kevyempää näkökulmaa näihin... näihin sosiaalisen median... pitäis rakentaa sellaista, pitäis rakentaa ehkä tota noin niin semmosta esimerkin näkökulmasta... (Koehenkilö 9)

Facebook-päivityksen neljä koehenkilöä kymmenestä muotoili kysymyksiksi. Kysymyksiä näissä päivityksissä on peräkkäin yhdestä kolmeen. Kysymys on vuorovaikutteinen esitystapa, ja tässä yhteydessä sen tavoitteena on herättää kiinnostusta ja ehkä myös keskustelua yhteisön Facebook-sivulla. Koehenkilöt 1, 2, 3 ja 4 muotoilivat päivityksensä kysymysmuotoon.

Asutko tulevaisuuden kaupunkikeskuksessa? Tampereen kaupunki miettii, miten kehittää Lielahtea, Tesomaa jne... (Koehenkilö 1)

Missä alueen koulujen ja päiväkotien pitäisi sijaita? Minkä palvelun pitäisi olla lähellä kotia ja mihin voi mennä bussillakin? Muun muassa näitä asioita mietitään Tampereen palvelumallityössä, jonka projektisuunnitelman kaupunginhallitus hyväksyi 14.4.2014 (linkki tiedotteeseen) (Koehenkilö 2)

Voisivatko lapset ja ikäihmiset käyttää samoja tiloja? Kuinka tyhjiällä seisovat rakennukset saataisiin yhdistysten käyttöön? Millaisia asioita haluaisit hoitaa sähköisesti? Mm. näitä asioita pohditaan Tampereella tänä vuonna, kun kaupunki kartoittaa palveluverkkoaan. Tavoitteena on saada olemassa olevat resurssit tehokkaampaan käyttöön turhien kulujen karsimiseksi. Linkki. (Koehenkilö 4)

Palvelumallityötä kytetään lukijan elämäänpiiriin puhumalla konkreettisista palveluista eli *koulusta, kirjastoista, päiväkodista, pyöräteistä ja busseista*. Läheisyyttä ja konkretiaa päivityksiin saadaan myös paikannimillä (koehenkilöt 1, 3 ja 8).

Päivitykset etenevät yksityisestä yleiseen: konkreettisia palveluja koskevat kysymykset johdattavat abstraktimpaan palveluverkkoon ja nostosta itse verkkotekstiin. Lukijalähtöisyys näyttääkin usein ilmenevän päivityksissä samoin kuin verkkoteksteissäkin niin, että esittämisyjärjestyksen suunta vaihtuu konkreettisesta abstraktiin ja yksityisestä yleiseen. Kolme päivityksistä päättyy lähes samanaaisesti ilmaukseen ”*muun muassa näitä asioita mietitään Tampereen palvelumallityössä*”, joka johdattaa linkkiin ja laajempaan tekstiin.

Koehenkilö 7 ilmoitti, että hän ei jakaisi asiaa ollenkaan Facebookissa. Hänen mukaansa Facebook ei ole tämälähtöiselle sisällölle oikea kanava. Mutta jos ”pomo toivoisi”, hän lähtisi liikkeelle kuntalaisen arkeen kuuluvista päivähoitosta ja

perusopetuksesta. Päivitys päättyy imperatiivimuotoiseen kehotukseen, jollaista käyttivät myös koehenkilöt 3, 5 ja 8.

Päivähoito ja perusopetus, nehan ovat lähipalveluita. Jatkossa meillä on lähipalveluja myös taskussa, jos kaupunginhallituksen hyväksymät palvelumallin suuntalinjat toteutuvat. Kurkista kaupunginhallituksen tiedotteesta, miten palveluverkon suunnittelu etenee: linkki (Koehenkilö 7)

Koehenkilö 8 ottaa samaan tapaan mukaan yleistä ja yksityistä. Nyt lähdetään yleisestä ja päädytään kuntalaiselle tuttuihin paikannimiin.

Tampereelle suunnitelma tulevaisuuden palveluverkosta Tampereella laaditaan suunnitelma, miten ja missä kaupunki palvelut tulevaisuudessa tarjoaa. Tavoitteena on sujuva arki, saavutettavat monipuoliset palvelut ja palvelukonaisuudet. Keskustaan, Lielahteen, Tesomaan, Hervantaan, Linnainmaa/Koilliskeskukseen ja Lakalaivaan suunnitellaan monipalvelukeskuksia. Lue lisää. (Koehenkilö 8)

Koehenkilö 6 aloittaa päivityksen tamperelaisille tutulla henkilönimellä ja lähtötekstistä poimitulla sitaatilla; sitaatin sähköisistä palveluista kertova iskulause on otettu mukaan myös useimpiin verkkoteksteihin. Päivitykseen on nostettu koehenkilön kirjoittaman verkkotekstin kärjistä kaksi: monipalvelukeskukset ja sähköiset palvelut.

”Tampereesta sähköisten palvelujen kärkikaupunki”, sanoo pormestari Anna-Kaisa Ikonen. Kaupunki tulee lähivuosina satsaamaan sähköisiin palveluihin ja monipalvelukeskuksiin, josta kuntalaiset saavat palvelut yhden luukun periaatteella. Linkki tiedotteeseen. (Koehenkilö 6)

Facebook-päivityksissä esiintyy jonkin verran arkikielisempiä ilmaisuja kuin lähtötekstissä tai pitemmissä verkkoteksteissä: yhden luukun periaate, satsata, kurkistaa. Päivitykset tämän perusteella tulkitaan epämuodollisemmiksi, ja ne lähentyvät sanastoltaan hienoisesti puhekieltä, vaikka kaupungin sosiaalisen median viestinnässä noudatetaan pääosin kirjoitetun kielen normeja. Kuitenkin päivityksissä on selvästi tunnistettavissa lähtötekstin ja sen pohjalta laaditun kohdetekstin ilmaus- ja sanavarasto. Päivityksiin siirtyy myös lähtötekstin abstraktimpaa sanastoa, esimerkiksi palvelumallityö, projektisuunnitelma, palveluverkko. Muutokset virallisesta epäviralliseen etenevät tekstiketjussa pikku hiljaa tekstilajin vaihtuessa.

Esimerkiksi koehenkilöiden 9 ja 10 päivitykset ovat otsikon tai ingressin kaltaisia tiivistelmiä verkkotekstin sisällöstä. Päivitykset päättyvät linkkiin. Sisällöltään ja sanastoltaan tällaiset päivitykset ovat hyvin lähellä lähtötekstin sanastoa ja abstraktiota-soa.

Tampereen kaupungin palveluja kehitetään asukaslähtöisemmiksi vuoteen 2025 mennessä (jako nettitekstiin). (Koehenkilö 9)

Kaupunginhallitus hyväksyi tulevaisuuden palvelumallin, joka avaa uusia uria asukkaiden vaikutusmahdollisuuksiin. Linkki verkkoon. (Koehenkilö 10)

Koehenkilöiden kirjoittamien päivitysten pohjalta voi muotoilla kaupungin Facebook-päivityksen kaksi mallia seuraavasti:

Kysymyspäivitys

- 1) Aluksi esitetään 1–3 kysymystä kuntalaisen arkeen kuuluvista aiheista.
- 2) Kuntalaisnäkökulmasta edetään kohti kaupunkihallinnon näkökulmaa abstraktimmalla ilmauksella.
- 3) Lopuksi esitetään imperatiivimuotoinen kehoitus tutustua linkitettyyn aineistoon tai pelkkä linkki.

Otsikkopäivitys

- 1) Aluksi poimitaan tiedotteen tai muun aineiston otsikko tai tekstin alku.
- 2) Annetaan esimerkki tai motivoidaan tutustumaan linkitettyyn aineistoon.
- 3) Lopuksi esitetään imperatiivimuotoinen kehoitus tutustua linkitettyyn aineistoon tai pelkkä linkki.

Pyrkimystä vuorovaikutteisuuden ilmaisevat myös kysymyksiin ja käskyihin sisältyvät persoonamuotoiset puhuttelut, jotka koehenkilöt 1, 2, 3, 4, 5, 7 ja 8 ovat yhdistäneet Facebook-päivityksissä molempiin päivitystyyppeihin: sekä kysymys- että otsikkopäivityksiin.

Käytkö mieluummin lähikirjastossa vai Metsossa? Riittääkö lähikouluusi oppilaita? Onko keskustan pyörätieverkko kattava? Muun muassa näitä asioita mietitään kaupungin palvelumallityössä. **Ota** siis kantaa. (Koehenkilö 3)

Tampere uudistaa palveluverkkoa, toimintatapoja ja sähköisiä palveluitaan. Tarkoituksena on yhdistää fyysinen palveluverkko ja sähköiset palvelut tehokkaaksi kokonaisuudeksi. Tavoitteena on lisätä tehokkuutta ja hillitä kustannusten kasvua. **Tutustu** kaupunginhallituksen hyväksymiin palvelumallityön lähtökohtiin. (linkki tiedotteeseen) (Koehenkilö 5)

Koehenkilö 1 käyttää kysymyksissään yksikön toista persoonaa, koehenkilö 2 passiivia ja nollapersoonaa ja koehenkilöt 3 sekä 4 ensin toista persoonaa, sitten passiivia ja nollapersoonaa. Imperatiiveissa kaikki koehenkilöt 3, 5, 7 ja 8 käyttivät yksikön

toista persoonaa, minkä voi nähdä verkkoteksteissä vakiintuneen ”lue lisää” -käytännön vaikutuksena.

Sekä puhuttelun käyttö että sen välttäminen ovat tärkeitä kielellisiä valintoja. Verohallinnon verkkosivujen puhutteluja tutkiessaan Merja Koskela on havainnut kolme puhuttelujen suhteen eroavaa verkkotekstien ryhmää. Ohjeissa käytetään yksikön toista persoonaa, kysymys-vastauspalstalla yksikön toista persoonaa, nollapersoonaa ja passiivia, päätöksissä ja lakiteksteissä ei puhutella vaan käytetään kolmatta persoonaa. Verkkoviestinnästä tuttu tiedon organisointi kysymys-vastausmuotoon julkisen alan sivustoilla ilmentää muilla vastaavilla palstoilla käytettyä kielimuotoa. Koskelan mukaan puhutteluilmaisut valottavat kirjoittajan ja lukijan suhdetta: vastaanottajalähtöiset puhuttelut tuovat viranomaisen lähemmäksi kansalaista. (Koskela 2005: 267–270.)

Puhuttelua ja vuorovaikutusta kuuden kaupungin mahanmuuttajille suunnatuissa verkkosivuissa on selvitelty Elli-Noora Virkkunen. Hän on todennut puhuttelumuidon vaihtelevan paitsi kuntien myös verkkotekstien välillä ja niiden sisällä. Tekstivertailussa samanaiheisilla verkkosivuilla toisessa kunnassa puhuteltiin lukijaa lähes yksinomaan 2. persoonan muodoilla, kun taas toisessa kunnassa lähes yksinomaisesti käytettiin kolmatta persoonaa tai passiivia. (Virkkunen 2015: 24–25.) Puhuttelumuidon valinnassa kunnan verkkokirjoittajat tuntuvat painiskelevan kahden suuntauksen ristipaineessa: toisaalta noudatetaan perinteisen etäännyttävän virkatyylin ja toisaalta vuorovaikutteisemmän verkkoviestinnän puhuttelua. Verkkotekstin laji määrää sen, kummalle puolelle puhuttelussa kallistutaan.

Sosiaalisen median tekstilajeissa käytetty kielimuoto lisännee vuorovaikutteisten ilmaisumuotoja, esimerkiksi lukijan suoraa puhuttelua myös viranomaisviestinnässä. Osallistujarooleissa tapahtuu muutos, ja kielen vuorovaikutuksellinen eli interpersoonainen metafunkti painottuu verrattuna edeltävään tekstiketjuun (ks. luku 2.2). Sekä päivitykset että niihin liittyvät ääneenajattelut osoittavat, että Facebook-viestejä kirjoittaessaan koehenkilöt miettivät tekstilajin vaatimuksia vuorovaikutteisemmasta näkökulmasta kuin verkkoteksteissä. Päivityksen muotoilulla tavoitellaan määrätietoisemmin lukijan puhuttelua, kiinnostavuutta, keskustelullisuutta ja lukijalähtöisyyttä. Jo kielimuodon muutos saattaa – sosiaalisen median keskustelumahdollisuuden lisäksi – tasa-arvoistaa viranomaisten ja kansalaisten rooleja vuorovaikutuksessa. Uudentyyppisten tekstilajien käytöllä saattaa olla vaikutusta myös virkaviestinnän perinteisiin tekstilajeihin, niin että vastaanottaja tulee paremmin huomioiduksi tekstiketjun eri vaiheissa.

10.2 Tviitit

Twitteriä kutsutaan usein mikroblogiksi, vaikka nimi ei ole kovinkaan osuva. Twitter-käyttäjät lähettivät alun perin enintään 140 merkin ja nykyisin enintään 280 merkin viestejä eli tviittejä, jotka ilmestyvät häntä seuraavien käyttäjien aikajanelle. Viestit ovat periaatteessa kenen tahansa luettavissa, sillä kunkin käyttäjän oma Twitter-sivu on julkinen, jos ei sitä erikseen salata. Twitteriä käyttää Suomessa noin 500 000, aktiivisesti viikoittain noin 50 000 henkeä, mutta kanavan merkitys työviestinnässä on suurempi sen ammattimaisen luonteen ja valikoituneen käyttäjäkunnan vuoksi; Twitter on erityisesti toimittajien, poliitikkojen ja viestinnän ammattilaisten suosiossa. (Ks. esim. Suominen & Nurmela 2011.)

Twitter ei ollut päivityksen kirjoittamisen, haastattelujen ja ääneenajattelun perusteella kaikille tutkimukseni koehenkilöille yhtä tuttu kuin Facebook. Sen lisäksi Twitter-viestejä ei tutkimuksen aikaan Tampereen kaupungilla juuri kirjoitettu käsityönä, vaan ne lähtivät automaattisesti tiedotteiden alusta. Tällaiset tviitit poikkeavat siksi tavanomaisesta käsityönä tehtävästä Twitter-viestinnästä, joka sisältää monipuolisempia esitystapoja: vastauksia, kysymyksiä ja tiedottavien otsikoiden kommentointeja. Kielenkäyttö tiedotteissa ja niiden tviiteiksi irtoavissa otsikoissa on usein muodollisempaa kuin muu Twitter-viestintä, jossa on verkkokeskustelun tapaan yleensä arkisen puhekielen piirteitä. Otsikoista poimittu muotoilu on myös muodollisempaa kuin muu Twitter-viestintä, jossa on verkkokeskustelun tapaan enemmän puhekielen ja kevyen juttelun piirteitä (vrt. esim. Crystal 2001, 24–31, 42–43). Koehenkilöt tosin miettivät jo verkkotekstiä kirjoittaessaan, millainen aloitus on ja millainen tviitti siitä irtoaa.

Miten saisin kivan alun tähän. Alut menee syötteellä Twitteriin ja Facebookiin. Nii Twitteriin ja Facebookiin... Olis kiva saada ihmiset lukemaan, mutta kun ei saa liikaakaan luvata, vaan totuudessa pitää pysyä... vaikka mielellään laittais jotain raflaavaa... mut se on sitä tylsää virkamiesasiaa ja -tekstiä... (Koehenkilö 1)

Ylipäätään Facebook-päivitysten teko vaikutti tutummalta työltä varsinkin Tampereella, ja Twitter koettiin siellä sen sijaan vieraammaksi kanavaksi. Tampereen koehenkilöiden tviiteistä kolme viidestä oli poimittu suoraan heidän kirjoittamiensa verkkotekstien otsikosta, niin kuin käytännön työssäkin on tapana Tampereella tehdä.

Tampereen kaupunki on linjannut periaatteita, joiden mukaan se suunnittelee palvelujaan aina vuoteen 2025 saakka. (Koehenkilö 1)

Tampereen tulevaisuuden palveluista päätetään palvelumallityössä (Koehenkilö 2)

Automaattinen Twitter-viestintä säästää työtä, ja siksi useissa kaupungeissa on päädytty tähän mekanistiseen ratkaisuun. Tällaiset viestit eivät kuitenkaan kytkeydy ajantasaisiin Twitterissä käytäviin keskusteluihin, eikä muotoiluissa ole nähtävissä samaa vuorovaikutteisuutta kuin Facebook-päivityksissä. Vuorovaikutteisen Twitterin yksi keskeinen ominaisuus jää yksisuuntaisissa tiedottavissa automaattiviiteissä hyödyntämättä. Tekstien välistä vuorovaikutusta syntyy tosin linkitysten avulla, mutta useimmiten automaattiviestit jäävät yksinäiseksi huhuiluksi eivätkä synnytä keskustelua tai leviä viraalisti eli 'viruksen tavoin' sosiaalisessa mediassa.

Selvittelin tarkemmin kaupunkien tviittien rakentumista artikkelissani Kaupunki Twitterissä (Suominen 2018), joka sisältyy teokseen Twitter viestintänä. Vertailin saman kokoluokan kaupunkien Tampereen, Espoon, Oulun ja Turun Twitter-viestintää ja poimin kultakin 120 tviitin näytteen samalta ajanjaksolta vuodenvaihteesta 2015–2016. Lisäksi käytin vertailuaineistona Helsingin rakennusviraston ja silloisen apulaiskaupunginjohtaja Pekka Saurin tviittiaineistoja.

Kaupunkien 480 tviitistä suurin osa oli luonteeltaan yksisuuntaisen tiedottavia: ilmoitettiin tapahtumista, avoimista työpaikoista ja verkkosivuilla julkaistuista tiedotteista. Taulukkoon 39 on koottu tviittilajien määrät lajeittain ja kaupungeittain. Tiedote-luokka on ymmärretty laajasti, eli siihen sisältyy jonkin verran myös muuta tiedottavaa aineistoa kuin kaupungin verkkosivuilla jaettuja omia tiedotteita tai uutisia.

	Tampere	Oulu	Espoo	Turku
Tiedote	19	63	49	44
Tapahtuma	40	21	10	9
Työpaikkailmoitus	5	10	0	0
Vastaus	16	0	11	13
Uudelleentviittaus	40	0	50	36
Muu	0	26	0	18
Yhteensä	120	120	120	120

Taulukko 39. Kaupunkien tviittilajit 120 tviitin näytteen perusteella (Suominen 2018: 179).

Tampereella pääpaino oli määrämuotoisissa tiedottavissa automaattiviiteissä, joita oli yli puolet näytteestä. Twitterin ilmoituksia kaupungille kohdistetuista kysymyksistä kuitenkin seurataan, koska aineistosta 14 prosenttia oli vastauksia. Vuorovaikutus toimii niin, että kysyjille vastataan, mutta vuorovaikutukseen ei itse aktiivisesti

hakeuduta. Oulun kaupunki oli aineiston mukaan vielä tiukemmin automaattitviittauksen linjalla. Tapahtumista, työpaikoista ynnä muista asioista tiedottavia oli 80 prosenttia Oulun tviiteistä. Oulun tilillä ei ollut minkäänlaista vuorovaikutteisuutta: ei uudelleentviittauksia eikä vastauksia. Muu-luokkaan kuuluvat videolinkit työpajoihin ja reaaliaikaiset raportoinnit tapahtumista. (Suominen 2018: 180.)

Tampereen ja Oulun tviitit jatkavat siis sosiaalisessa mediassa kaupunkien viestinnän vanhaa linjaa, jossa virkakirjoittaja näyttäytyy tiedon jakajana ja lukija sen vastaanottajana sekä toiminnan kohteena (Heikkinen 2002: 41–43, 51). Vaikka Twitter tuo viestintään uuden kanavan, se ei näissä tapauksissa muuten monipuolista viestintää eikä lisää kuntalaiskeskustelua. Espoossa tviitit muotoillaan käsin, aiemmasta automaattitviittailusta on luovuttu. Espoon tviittien muotoilu vaihteli, niin että tiedoteja tapahtumatviitit eivät toistuneet samanmuotoisena. Tviiteissä oli enemmän paitsi kielellistä myös toiminnallista vuorovaikutteisuutta: runsaammin vastauksia ja monipuolisemmin uudelleentviittauksia kuin muilla kaupungeilla. (Suominen 2018: 180.)

Tviittaamisen erilaiset tavat saavat aikaan myös erilaisia reaktioita seuraajissa. Jos tarkastellaan sitä, kuinka usein kaupunkien tviitit ovat jääneet kokonaan ilman jatkolähetystä ja suosikiksi merkitsemistä, todetaan Oulun automaattiviestien jääneen useimmin huomiotta. Toiseksi useimmiten ilman reaktioita ovat jääneet Tampereen tviitit. Espoon tviiteistä vain 12 on jäänyt ilman reaktioita. Taulukko 40 osoittaa, kuinka moni kunkin kaupungin 120 tviitistä jäi ilman reaktiota niin sanotuksi nollatviitiksi. Luvut on vielä syytä suhteuttaa seuraajamääriin, jotka olivat tuohon aikaan Tampereella 10 100, Turussa 6 100, Oulussa 5 741 ja Espoossa 3 605. Espoossa seuraajamäärä on pienin, mutta nollatviittejä on silti vähiten eli Espoon seuraajat ovat reagoineet tviitteihin muita ahkerammin. (Ma.: 180.)

	Tampere (10100)	Oulu (5741)	Espoo (3605)	Turku (6100)
Nollatviitit	38	67	12	16

Taulukko 40. Nollatviittien eli reaktiota jääneiden tviittien määrät kaupunkien 120 viestin otoksesta. Suluissa kaupunkien Twitter-seuraajamäärä otoksen poiminnan aikana tammikuussa 2016. (Suominen 2018: 182.)

Kaupunkien tviittien muotoilu vaihteli kaavamaisista automaattitviiteistä vapaamuotoisiin, joissa näkyi pyrkimystä houkuttelevuuteen ja vuorovaikutteisuuteen. Aineistosta erottui neljä tyyppillistä tviitin mallia, joista kolme ensimmäistä olivat tunnistettavissa myös koehenkilöiden aineistosta: otsikkotviitti, tapaustviitti, puhuttelutviitti ja vastaustviitti (Ma.: 183–184.)

Otsikkotviitti

Otsikkotviitti rakentuu informatiivisen otsikon tyyppisestä väitelauseesta, linkistä ja aihetunnisteesta. Malli on seuraava: 1) asian kiteyttävä otsikko tai ingressin alku, 2) linkki lähteeseen ja 3) aihetunnisteena kaupungin nimi. Esimerkiksi *Tiedote: Kirjaston verkkosivuilla kaksi uutta tietokantaa (linkki) #Tampere*. (Suominen 2018: 183.)

Käsillä olevan tutkimuksen koehenkilöt kuitenkin miettivät otsikoiden muotoilua siitä näkökulmasta, että tiedotteen alusta lähtee automaattitviitti. Tämä kävi ilmi ääneenajatteluista esimerkiksi seuraavasti:

*Miten saisin kivan alun tähän. Alut menee syötteellä Twitteriin ja Facebookiin. Olis kiva saada ihmiset lukemaan, mutta kun ei saa liikaakaan luvata, vaan to-
tuudessa pitää pysyä, vaikka mielellään laittais jotain raflaavaa.*

Tässä mielessä automaattitviittiäkin jossain mielessä muotoiltiin samanaikaisesti otsikon ja verkkotekstin alun kanssa. Juuri otsikkomallia noudattivat tamperelaiset koehenkilöt yhtä lukuun ottamatta, mihin lienee vaikuttanut kaupungin omaksuma Twitterin käyttötapa.

Tapaustviitti

Toinen tviitin muotoilutapa on poimia linkitetystä tekstistä lukijoiden maailmaan liittyviä yksityiskohtia ja esimerkkejä, jotka tuovat kaupungin tiedotteiden usein abstraktin sisällön lähemmäksi arkielämää. Asioita havainnollistetaan yksityistapauksen avulla. Tapaustviitin malli on seuraava: 1) yksittäistapaus tai konkretisointi (tunniste upotettuna tekstiin) ja 2) linkki lähteeseen. (Suominen 2018: 183–184.)

Tapaustviittiin sisältyy pyrkimystä lukijan huomioimiseen ja houkutteluun. Koehenkilö 9 muotoili tviitin seuraavasti:

Vuonna 2025 #Tampere’ella terveyskeskus, hammashoitola ja kauppa samassa osoitteessa? Linkki uutiseen.

Lähestymistapaansa hän kommentoi ääneenajattelussa näin:

*Twitterissä mä lähdin esimerkinomaisesti siitä, löytyykö jatkossa terveys-
huolto, hammashoitaja ja kauppa samasta osoitteesta. Ja sitten siinä tulee linkki
siihen uutiseen. Lähdin tältä kantilta. Ja sitten tietenkin häshtäg Tampere. Et
hyvin tämmönen beisik varmaankin.*

Puhuttelutviitti

Puhuttelumalli pyrkii selvimmän aktivoimaan tai osallistamaan. Avauksena käytetään kysymystä, imperatiivimuotoista kehotusta tai puhuttelua. Huomion lisäämiseksi viestiin voidaan lisätä jonkun asianosaisen tai asiasta kiinnostuneen käyttäjätunnus. Puhuttelutviitti etenee yleensä seuraavasti: 1) kysymys, käsky tai puhuttelu ja sitä seuraavat valinnaisesti 2) muu teksti, 3) käyttäjätunnus 4) linkki 5) tunniste. (Suominen 2018: 184.) Koehenkilöt eivät kuitenkaan käyttäneet tämän mallin mukaista puhuttelutviittiä, vaan puhuttelu sijoittui aina tviitin loppuun väitelauseen jälkeen.

Vaikuta, miten ja missä haluat asioida. (Koehenkilö 3)

Tutustu KH:n hyväksymiin palvelumallityön lähtökohtiin, Linkki. (Koehenkilö 5)

Puhuttelutviiteissä näkyy selkeimmin jako keskustelullista ja yksisuuntaista viestintätapaa harjoittavien kaupunkien välillä. Nimenomaan vuorovaikutus erottaa sosiaalisen median toimintatavan perinteisestä viranomaisviestinnästä. Uudet tekstikäytännöt kuitenkin vaativat verkkoviestimen omien toimintatapojen omaksumista ja sulauttamista perinteisiin virkaviesteihin (vrt. luku 10.1 ja Koskela 2005).

Koetilanteessa tviittejä kirjoittaessaan koehenkilöt kommentoivat puhuttelua ja houkuttelua muun muassa seuraavasti:

Sitten luvataan, että voit ruveta vaikuttamaan, mutta linkki ei sitten tyydyttävää. Ehkä se ei ärsyttäisi, vaan antaisi kimmokkeen kiinnostua asiasta. (Koehenkilö 10)

Vastaustviitti

Kaupunkien tviitivirrasta kerätyssä näytteessä on myös suoria vastaustviittejä yhdelle tai useammalle käyttäjälle: *@TimoSalin Kütos ravistelusta, laitamme pyörät pyörimään.* (Suominen 2018: 184–185.)

Koehenkilöt eivät tehtävän luonteen takia kirjoittaneet vastaustviittejä. Heidän olisi kuitenkin ollut mahdollista kytkeä muita käyttäjiä tviittiinsä, mutta näin ei kukaan tehnyt. Aihetunnisteeksi merkittiin yleisimmin kaupungin nimi, mikä on kaupunkien tviiteissä muutenkin tavallinen käytäntö. Keskusteluun viittaavia muita aihetunnuksia ei käytetty.

Vuorovaikutteisen tviitin kielenpiirteitä

Miten vuorovaikutteisuutta sitten tviitteihin haettiin? Keinot olivat samantyyppisiä kuin Facebook-päivityksissäkin: keskustelullisuutta tavoiteltiin kysymyksillä, käsky-
muodoilla ja puhuttelulla.

Vuorovaikutteisuutta tekstissä ylipäättään ilmentävät muun muassa persoonamuodot, suoruus ja autoritaarisuus. Läsnaoloa osoittavat myös puhuttelu, kysymys ja käsky, mutta sitä vähentävät puolestaan passiivi sekä generiset ilmaukset. (Kulkki-Nieminen 2010: 83–84, 120, Koskela 2005: 261–267.) Laajemmin vuorovaikutukseen kuuluu myös se, että houkuttelee vastaanottajan kiinnostumaan ja lukemaan tekstin, mikä vasta luo vuorovaikutussuhteen (Kulkki-Nieminen 2010: 58).

Kaupunkien tviittivirrasta poimitussa aineistossa vuorovaikutteisuus ilmenee kielellisissä valinnoissa puhutteluna (*Tervetuloa #Espoo´seen Tietol*), kysymyksinä (Miten #Espoo´n kuntapalvelut voisi mullistaa?), imperatiivimuotoina (Ilahduta sukulaisia ja ystäviä sähköisellä joulukortilla!), ensimmäisen ja toisen persoonan persoonamuotojen käyttönä (Selvitimme: rakennuttajat suosivat jo nyt energiatehokkaita tapoja), muiden käyttäjätunnusten kytkemisinä (*Tänä vuonna jouluruuat voi hakea omasta lähikaupasta. @sryhma*). Kaupunkien tilien tviittinäytteessä Espoon aineistossa esiintyi kaikkia edellä mainittuja vuorovaikutuksen kielellisiä tunnusmerkkejä. Muilla vuorovaikutuksen tunnusmerkkejä oli vähän. (Suominen 2018: 185–186.)

Myös tutkimukseni koetilanteessa kirjoitetuissa tviiteissä on hienoista pyrkimystä vuorovaikutteisuuteen. Tviiteissä kuten Facebook-päivityksissäkin on käytetty koehenkilöiden kirjoittamista verkkoteksteistä poiketen esimerkiksi käskyjä, kysymyksiä ja persoonamuotoisia verbejä:

Miten käy lähipalvelujen? Saammeko palvelut sähköisinä taskuun? Kaupunginhallitus päätti palvelumallin suuntalinjoista (linkki) (Koehenkilö 7)

Tampereen palvelut nyt ovat mietinnässä. **Vaikuta, miten ja missä** haluat asioida? (Koehenkilö 3)

Tampere uudistaa palveluverkkoaan. Lisää tehokkuutta, vähemmän kustannuksia. **Tutustu** KH:n hyväksymiin palvelumallityön lähtökohtiin. linkki (Koehenkilö 5)

Lukijan houkuttelua koehenkilöt tavoittelevat iskulausetyyppisellä muotoilulla ja tuomalla asian lähelle kuntalaisten arkea, esimerkiksi *tilat iltakäyttöön, palvelut jatkossa yhdeltä luukulta ja palvelut sähköisinä taskuun*. Vuorovaikutteisia kielenpiirteitä on otsikkotviiteissä luonnollisesti vähemmän, mutta houkuttelevuutta on niissäkin

pohdittu, niin kuin ääneenajatteluista käy ilmi. Otsikkotviitteihin kuitenkin tyypillisesti kopioituu lähtötekstien kielenkäytön muodollisuus.

Automaattitviitit samoin kuin käsityönä tehdyt tviitit vaikuttanevat myös koehenkilöiden käsitykseen itse tviitin tekstilajista. Varsinkin jos tekstilaji ja kanava on oudohko, esimerkkien ja muiden tekstilajien tarjoamaa mallia noudatetaan mielellään. Sosiaalisen median vuorovaikutteiset viestintätavat omaksutaan ilmeisesti pikku hiljaa osallistumalla keskusteluun ja tutustumalla eri palvelujen toimintakulttuuriin. Vaikka palvelut ovat olleet käytössä jo toistakymmentä vuotta, julkisella alalla aktiivikäyttö on melko tuore asia.

10.3 Päivitysten lausetyypit ja sananvalinnat

Koehenkilöiden tekemistä Facebook-päivityksistä neljään sisältyi vuorovaikutteisuu-teen tähtäviä kysymyksiä, viidessä oli suora imperatiivimuotoinen käsky. Käytän seuraavassa päivitysten lausetyypeistä Ison suomen kieliopin nimityksiä: väitelause, kysymyslause ja käskylause (VISK, määritelmät).

Facebookissa koehenkilöiden päivitykset rakentuivat seuraavista lausetyypeistä:

kysymys, väite (koehenkilö 1)

kysymys, kysymys, käsky (koehenkilö 2)

kysymys, kysymys, kysymys, väite, käsky (koehenkilö 3)

kysymys, kysymys, kysymys, väite, väite (koehenkilö 4)

väite, väite, väite, käsky (koehenkilö 5).

väite (sitaatti), väite (koehenkilö 6)

väite, väite, käsky (koehenkilö 7)

väite, väite, väite, väite, käsky (koehenkilö 8)

väite (koehenkilö 9)

väite (koehenkilö 10).

Tviitit puolestaan koostuivat seuraavasti:

väite (koehenkilö 1)

väite (koehenkilö 2)

väite, käsky (koehenkilö 3)

väite, väite (koehenkilö 4)

väite, väite, väite, käsky (koehenkilö 5)
väite, väite, väite (koehenkilö 6)
kysymys, kysymys, väite (koehenkilö 7)
väite, väite (koehenkilö 8)
kysymys (koehenkilö 9)
väite, väite (koehenkilö 10)

Vuorovaikutteisuuden lisääntyminen tuntuisi ainakin tämän aineiston perusteella olevan yhteydessä välineen tuttuuteen. Kaikki tamperelaiset koehenkilöt kertoivat päivittävänsä Facebookia työssään, mutta ilmaisivat kokemattomuutensa Twitterin käytössä, mikä osittain johtuu juuri kaupungin automaattisista päivityksistä. Sen sijaan Espoon koehenkilöille Twitter oli tutumpi väline kuin Tampereen koehenkilöille, eikä tviittien muotoilu ollut yhtä tiiviisti sidoksissa verkkotekstiin. Ilmeisesti kun kanava ja sen viestintäkulttuuri tunnetaan vuorovaikutteiseksi, päivitykset pyritään muotoilemaan niin, että ne kannustavat reagoimaan sanallisesti tai napsauttamaan ”tykkäämistä” osoittavaa kuvaketta.

Sosiaalisen median päivitykset ovat uusi tekstilaji, jonka normeihin vaikuttavat kanavan ja julkishallinnon viestintäkulttuurin lisäksi organisaation omaksumat käytötavat. Vaikka koehenkilöiden tuottamista päivityksistä ei voi tehdä yleisiä päätelmiä, aiemman artikkelini aineistot viittaavat Twitterin erilaisiin käyttötapoihin Tampereella ja Espoossa. Tampereella tiedotteiden alusta lohkeavat automaattitviitit ohjaavat käsitystä tviitin tekstilajista ja toisintavat olemassa olevia malleja. Espoon tviiteissä esitystapojen kirjo on laajempi, ja tviiteissä haetaan selvemmin uudenlaista julkishallinnon viestintätapaa. (Suominen 2018: 189–190.) Vastaavasti taas tamperelaisen koehenkilöiden Facebook-päivitykset ovat esitystavaltaan ja vuorovaikutteisuudeltaan monimuotoisempia eivätkä toista verkkotekstin muotoiluja.

Aiemmassa tutkimuksessani Espoon tviitit poikkesivat myös kieliasultaan muiden käsiteltyjen kaupunkien tviiteistä. Ensinnäkin sanasto on jonkin verran arkisempaa ja puhekielisempää kuin muilla kaupungeilla (*tsekkaa, sorry, semma*). Valinta on ollut Espoossa tietoinen, ja kaupunki tavoittelee tviiteissään verkkokeskustelun kielimuotoa ja tekee tarkoituksellisesti eroa totuttuun kaupunkiviestintään. Toiseksi tviittien oikeinkirjoitus poikkeaa suosituksista tietyissä suhteissa. Osa poikkeamista johtuu siitä, että käyttäjätunnukset (@EspooEsbo) ja aihetunnisteet (#Espoo) merkitään tviiteissä sanan aloittavilla @- ja #-merkeillä, jolloin ne muuttuvat linkiksi. Oikeinkirjoituksen pulmat aiheutuvat siitä, että taivutusmuodot eivät toimi linkkeinä. Tämä on johtanut joissain tapauksissa siihen, että pääte erotetaan kirjavin keinoin: @EspooEsbo'n, @EspooEsbo n, #Espoo:ssa. Oikeinkirjoituksen poikkeamat heikentävät käytettävyyttä rikkomalla johdonmukaisuuden ja standardien noudattamisen

periaatetta (ks. esim. Nielsen 2013). Tviittien käytettävyyden ja luettavuuden kannalta olisi siksi hyvä välttää poikkeamia ja tavoitella yleiskielen mukaisia merkintätapoja. (Suominen 2018: 187–188.)

10.4 Lähtötekstistä Twitter- ja Facebook-päivityksiin poimitut jaksot

Facebook-päivitykset oli poimittu verkkotekstin tapaan pääosin lähtötekstin loppuosan viidestä numeroidusta kohdasta, niin kuin taulukosta 41 käy ilmi. (Taulukon numerot viittaavat luvussa 6.2 kuvattuun lähtötekstin jaksotukseen, ei luvussa 7 käytettyyn lauseiden numerointiin.) Ainoastaan koehenkilö 5 hyödynsi lähtötekstin alun jaksoa 3 molemmissa päivityksissään. Koehenkilöt 4, 7 ja 8 poimivat alkuosan jaksoista 3 ja 7 kukin yhden aiheelman ja kytkivät sen lopunosan numeroituihin alakohtiin.

	Twitteriin lähtötekstistä otetut sisällöt	Facebookiin lähtötekstistä otetut sisällöt
Koehenkilö 1	14	11
Koehenkilö 2	15	10, 15
Koehenkilö 3	10	10, 11
Koehenkilö 4	7, 12, 13	12, 13
Koehenkilö 5	3	3
Koehenkilö 6	11,13	11, 13
Koehenkilö 7	3, 10, 13	3, 10, 13
Koehenkilö 8	7	7, 10, 11
Koehenkilö 9	12, 14	14
Koehenkilö 10	14, 15	14, 15

Taulukko 41. Lähtötekstistä Facebook- ja Twitter-päivityksiin poimitut sisällöt. Taulukon numerot viittaavat luvussa 6.2 kuvattuun lähtötekstin jaksotukseen.

Yleisimmin eli kolme kertaa Twitteriin on poimittu kohdat 13 ja 14, jotka liittyvät sähköisiin palveluihin, osallistamiseen ja aikatauluun. Aiheet sopivat hyvin sosiaalisessa mediassa jaettavaksi; lisäksi sähköisten palvelujen jakso tarjoaa valmiina muuta aineistoa markkinointihenkisemmän ilmaisun (”Saammeko palvelut sähköisenä taskuun?”). Nämä sisällöt ovat käytetyimpiä myös verkkoteksteissä (ks. luku 6.2 ja 7.7), mikä johtunee sisältöjen ajankohtaisuudesta ja kytköksestä strategisiin tavoitteisiin.

Facebook-päivityksiin oli poimittu sisällöt samansuuntaisesti, ja useassa tapauksessa molemmissa päivityksissä oli käytetty samoja sisältöjä. Suosituimpia Facebook-sisältöjä olivat 10, 11 ja 13, jotka esiintyivät joko kolmessa tai neljässä päivityksessä.

Facebook päivityksissä keskityttiin konkreettisiin palveluihin, keskusten sijaintipaikkoihin ja sähköisiin palveluihin.

Tiivistelmänä voi siis todeta, että sosiaalisen median päivityksiin nostetaan useimmiten samat asiat, joita on painotettu verkkoteksteissä. Myös samat luvussa 7.8 esitetyt periaatteet näyttävät toteutuvan päivitysten sisällön valinnassa ja muotoilussa. Tämä ei sikäli yllätä, että päivitykset näyttävät seuraavan tekstiketjussa verkkotekstiä eli ne kirjoitetaan verkkotekstin, ei lähtötekstin pohjalta.

Twitter-päivityksissä on käytetty seuraavia substantiiveja:

- 1) arki, askel, hammashoitola, kauppa, kaupunginhallitus, kaupunki, luukku osoite, pohja, Tampere, tasku, terveyskeskus, tila, tasku, vuosi (ryhmässä 1 yhteensä 15 eri substantiivia)
- 2) iltakäyttö, jatko, kulu, kuosi, kustannukset, lähipalvelu, lähtökohta, mietintä, monipalvelukeskus, palvelu, panostus, suuntalinja,
- 3) palvelumalli, palvelumallityö, palveluverkko, periaate, tehokkuus, tulevaisuus, (ryhmässä 2 ja 3 yhteensä 18 eri substantiivia).

Facebook-päivityksissä on käytetty seuraavia substantiiveja:

- 1) alue, Anna-Kaisa Ikonen, arki, asia, asukas, bussi, ikäihmiset, Hervanta, jatko, kaupunginhallitus, kaupunki, keskusta, Koilliskeskus, koulut, koti, kuntalainen, Lakalaiva, lapset, Lielähti, Linnainmaa, luukku, lähikirjasto, lähikoulu, lähivuosi, Metso, oppilas, pormestari, päiväkodit, rakennukset, tasku, tiedote, tila, Tampere, Tesoma, vuosi, yhdistys (ryhmässä 1 yhteensä 36 eri substantiivia)
- 2) kasvu, kaupunkikeskus, kulut, kustannukset, kärkikaupunki, käyttö, lähipalvelu, lähtökohta, monipalvelukeskus, palvelu, perusopetus, projektisuunnitelma, päivähoito, pyörätieverkko, resurssit, suuntalinja, suunnittelu, suunnitelma, tarkoitutus, tavoite, ura,
- 3) kokonaisuus, palvelukokonaisuus, palvelumalli, palvelumallityö, palveluverkko, periaate, tehokkuus, toimintatapa, tulevaisuus, vaikutusmahdollisuus (ryhmissä 2 ja 3 yhteensä 31 eri substantiivia).

Sanoja voidaan luokitella abstraktisiin ja konkreettisiin niiden tarkoitteiden mukaan esimerkiksi Lyonsin (1977) jaottelua noudattaen. Jaottelu on kolmiportainen: ensimmäisen asteen entiteetit ovat konkreettisimpia ja kolmannen asteen puolestaan abstraktisimpia. Ensimmäisen asteen entiteettejä ovat ihmiset, eläimet ja esineet (sanaryhmä 1). Toisen asteen entiteettejä ovat aikaan sidoksissa olevat tapahtumat, prosessit ja tilat (sanaryhmä 2). Kolmannen asteen entiteetit eivät ole havaittavia eivätkä sidoksissa aikaan tai paikkaan (sanaryhmä 3). Ensimmäisen asteen entiteetit ovat suhteellisen helposti tunnistettavissa, mutta jaottelu toisen ja kolmannen luokan välillä on selvästi hankalampaa. (Mt.: 442–445.) Sanojen luokkaan vaikuttaa myös käyttöyhteys, mikä lisää tulkinnanvaraisuutta.

Molemmat päivitykset koostuvat sekä konkreettisista että abstrakteista substantiiveista. Facebook-päivityksissä on kuitenkin suhteessa enemmän ensimmäisen asteen konkreettisia substantiiveja kuin tviiteissä. Lyonsin jaottelua soveltaen ensimmäisen asteen entiteettejä on Facebook-päivityksissä 54 prosenttia esiintymistä, kun taas tviiteissä niitä on 45 prosenttia esiintymistä. Facebook-päivityksissä koehenkilöt kiinnittivät konkretisointiin erityistä huomiota, mikä kävi ilmi myös ääneenajattelussa.

Facebook-päivityksissä on paikannimiä ja yksilöityjä palveluja kuten *koulu, lähikirjasto, päiväkot*. Ylipäätään puhutaan arkitodellisuuden asioista: *lapset, oppilas, ikäihminen, bussi, koti*. Facebookin isompi merkkimäärä – tviitin pituus koetilanteen aikaan oli 140 merkkiä – antaa liikkumavaraa, eikä tamperelaistenkaan koehenkilöiden tarvinnut pohtia tiedotteen alun ja päivityksen sovittamista yhteen, vaan sisällön valinnassa ja muotoilussa voitiin keskittyä enemmän houkuttelevuuteen. Päivitykseen valittiin kuntalaisen arkista elämänpäiriä lähellä olevia asioita, ja abstraktimpaan ”palvelumallityöhön” ja ”palveluverkkoon” johdateltiin niiden avulla. Kuitenkin koehenkilöiden 5–7 Facebook-päivitykset olivat muita abstraktimpia ja lähenivät tviittien ilmaisutapaa, joten tässäkään suhteessa koehenkilöt eivät käyttäytyneet yhdenmukaisesti. Muotoilun taustalla ovat nähtävissä oman organisaation käyttötavat ja palvelun tutuus mutta myös yksilölliset erot.

11 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA VASTAUKSET

Johdannossa kirjasin tutkimukseni tavoitteet seuraaviksi kysymyksiksi:

- 1) Miten koehenkilöt kielentävät tekstin käytettävyympulmat?
- 2) Mitkä piirteet erottavat koehenkilöiden verkkotekstit asiakirjatekstistä ja millä keinoilla luettavuutta ja ymmärrettävyyttä parannetaan?
- 3) Miten ammattitiedottajien toimitusstrategiat eroavat toisistaan?
- 4) Millaista heuristiikkaa tiedottajat soveltavat toimitustyössään?
- 5) Millaiseksi verkkotekstien tarkastuslista rakentuu tutkimuksen perusteella?

Seuraavissa alaluvuissa 11.1–11.5 vastaan näihin tutkimuskysymyksiin ja myös niihin alakysymyksiin, jotka yksilöin luvussa 4.2.

11.1 Miten koehenkilöt kielentävät tekstin käytettävyympulmat?

Kielentämisen kysymystä tutkin ääneenajattelun avulla. Koehenkilöt sanallistivat luku- ja kirjoitusprosessiaan, ja puhe tallennettiin dvd-levyille, jotka litteroitiin. Ääneenajattelu osoittautui rikkaaksi aineistoksi prosessin näkyväksi tekemisessä. Osallistujat kertoivat koetilanteen jälkeen haastattelussa, että menetelmä oli avaava myös heidän oman työnsä kannalta. Usein kuitenkin mainittiin myös se, että ääneenajattelu oli kuormittavaa, varsinkin kun myös itse kirjoitustehtävä oli vaativa.

Tuotetun ääneenajattelun määrä vaihteli suuresti eri koehenkilöillä. Eniten puhuntaa tuottanut koehenkilö ylsi kymmenkertaiseen määrään vähiten puhuneeseen verrattuna. Merkille pantavaa on myös se, että kolme eniten puhetta ääneenajattelussa tuottanutta koehenkilöä myös nimesivät eniten käytettävyympulmia. Vastaavasti kahdella vähiten puhetta tuottaneella koehenkilöllä oli niistä myös vähiten mainintoja. Puhunnan määrä oli siis yhteydessä havaittujen tai ainakin mainittujen ongelmien määrään. (Ks. luvut 5.1 ja 5.3.)

Työskentelyn olisi näin jälkeenpäin ajatellen voinut jakaa selkeästi luku- ja kirjoitusvaiheeseen, koska nämä tuottivat hieman erilaista aineistoa. Lukuvaiheen aikana eriteltiin enemmän lähtötekstin käytettävyympulmia ja kirjoitusvaiheessa painotettiin

omaan työskentelytapaan ja ongelmanratkaisuun liittyviä seikkoja. Koeaikaa olisi saanut myös olla hieman enemmän tekstin pituuden takia, mutta intensiivinen työskentely olisi vaatinut siinä tapauksessa taukoja tai jakamista usealle päivälle ja näin ollen koetilanne olisi ollut vaikea järjestää työtehtävien lomaan. Lisäksi osallistumisesta olisi tullut koehenkilöille tavallisia käytettävyydestejä pitempi ja rasittavampi urakka.

Tekstin vaikeus leimasi lukuvaiheessa yleisesti koehenkilöiden ääneenajattelua. Tarkkailijan näkökulmasta oli suorastaan yllättävää, kuinka kuormittavaa ja hankalaa tällaisen hallintotekstin lukeminen on kokeneellekin kuntaviestijälle. Koehenkilön 7 kommentti kiteyttää yleisemminkin lukukokemuksia: ”Tää on aika kauheeta tekstiä. Ihan tuttua.” Jos lukeminen on näinkin työlästä kuntaviestinnän ammattilaisille, joille tekstilaji, kielirekisteri ja kunnalliseen päätöksentekoon liittyvä kognitiivinen ympäristö on tuttu, lienee se kontekstikuilun takia sitäkin hankalampi tehtävä toisella kognitiivisessa ympäristössä elävälle kuntalaiselle. Lisäksi koehenkilöt pitivät lähtötekstiä ominaisuuksiltaan tyypillisenä kuntatekstinä. Tästä tutkimuksesta sekä jo aiemmista tutkimuksista tiedetään, että esitystapa ja ilmaisut siirtyvät hallintotekstien ketjussa hyvin samanlaisina eteenpäin. Näin voi olettaa, että myös tekstien käytettävyympulmat kulkeutuvat kuntaorganisaatiossa tekstistä ja tekstilajista toiseen.

Ääneenajattelujen pohjalta voi perustellusti päätellä, että lähtötekstin kaltaiset tekstit eivät onnistu noudattamaan hallintolain 9. pykälän vaatimusta selkeästä ja ymmärrettävästä kielestä – tai ylipäätään olisi syytä puhua pikemminkin selkeästä ja ymmärrettävästä tekstistä. Ennakoivasti on tarpeen myös pohtia, miten tulevassa saavutettavuusdirektiivin toteuttamisessa suhtaudutaan päätösasiakirjojen tyyppisten lähtötekstien tekniseen ja kielelliseen käytettävyyteen. Päätöksentekohan on kunnan toiminnan ytimessä ja päätöstekstit tekstiketjujen alkupäässä, joten ne vaikuttavat moniin jatkoteksteihin. Enemmän pitäisi siksi kiinnittää huomiota nimenomaan lähtötekstien käytettävyyteen, ja ne olisi hyvä jo alun perin sovittaa kuntalaislukijoille.

Ääneenajattelu tarjoaa mahdollisuuden tarkastella, miten viestinnän ei-lingvisti-taustaiset ammattilaiset kielentävät tekstin lukemista, käytettävyympulmia ja muokkaamista. Menetelmä avaa ei-lingvistien tekstikäsitteitä kansanlingvistiikan tapaan ja antaa mahdollisuuden myös sovittaa ohjeistusta ei-lingvistien kognitiivisiin malleihin ja kielenkäyttöön. Koehenkilöiden ääneenajatteluista voi nähdä, mihin tekstipiirteisiin he ovat kiinnittäneet huomiota, miten he nimeävät niitä ja miten yksityiskohtaista luonnehdinta on. Kiinnostavaa on myös verrata koehenkilöiden arvioita kielen ja verkkoviestinnän asiantuntijoiden laatimiin ohjeistoihin. Käsitelläänkö ohjeissa tekstintekoa käyttäjälähtöisesti vai puhuvatko asiantuntijat omalla kielellään ohi kohde-ryhmän tarpeiden? Ohjeistojen kohdalla joudutaan siis pohtimaan samoja käytettävyysskysymyksiä kuin varsinaisena tutkimuskohteena olevan päätöstekstin suhteen.

Ei-lingvistien terminologia eroaa kielitieteilijöiden käyttämästä niin, että ilmiötä kuvataan ensisijaisesti yleiskielen ja puhekielen ilmauksin. Niiden luokittelu ja yhdistely vaatii näin ollen tulkintaa, mutta puheessa samat ilmaukset usein toistuvat hie-man eri muodoissa ja auttavat ymmärtämään puhujan tarkoitusta. Yleishuomiona voi todeta, että koehenkilöt kommentoivat selvästi enemmän tekstitason piirteitä kuin yksityiskohtaisia sana- ja lausetason seikkoja. Lähestymistapaa voisi yleisesti luonnehtia holistiseksi ja sisältökeskeiseksi, mikä sekin jo näyttää suuntaa ohjeiden ja koulutusten suunnittelulle. Yleisimmin koehenkilöitä askarruttivat tekstin asemointi päätösprosessissa, pääasian tunnistaminen, tekstin pituus, kuntalaisille merkityksellisten sisältöjen valikointi ja kielenkäytön konkretisointi. Ne valinnat, jotka koehenkilöt tekevät näkökulman ja sisällön perusteella, johtavat tiettyihin kielellisiin ratkaisuihin tai pikemminkin ovat jo itsessään kielellisiä ratkaisuja.

Käytettävyysspulmien kielentämisen kysymykset täsmensin luvussa 4.2 seuraavasti:

- a) Millaisia käytettävyyssongelmia koehenkilöt havaitsevat? Kuinka ne sanallistetaan?
- b) Kuinka käytettävyyssongelmat ratkaistaan? Miten ääneenajattelu ja tekstimuutokset kytkeytyvät toisiinsa?
- c) Vastaavatko koehenkilöiden havaitsemat pulmat sekä niiden korjaukset julkisen alan verkko- ja virkateksteistä annettua ohjeistusta?

11.1.1 Millaisia käytettävyyssongelmia koehenkilöt havaitsevat? Kuinka ne sanallistetaan?

Ääneenajattelun vapaasta puheenvirrasta poimimani käytettävyysspulmat jaottelin käytettävyyden kriteeristön mukaan määrittelemääni kolmeen luokkaan: ymmärrettävyys, lukunopeus ja lukukokemuksen miellyttävyys. Nämä kolme luokkaa jaoin vielä alaluokkiin, joihin sijoitin ääneenajattelussa esiintyneet maininnat.

Alaluokkien nimitykset ovat joko koehenkilöiden käyttämiä tai heidän mainintoihinsa läheisesti liittyviä. Pulmien poimiminen koehenkilöiden ääneenajatteluista liittyy lähestymistapana paitsi käytettävyydestä myöskin kansanlingvistiseen tutkimukseen, joka tutkii ei-kielitieteilijöiden kielenkäyttöä koskevia käsityksiä ja havain-toja (ks. luku 5 ja esim. Mielikäinen & Palander 2014: 11, 17). Tekstin käytettävyyden näkökulmasta on kiinnostavaa kansanlingvistiikan tapaan, millaisia seikkoja viestijöiden kielitietoisuus koskee, miten tarkasti arviot vastaavat kielitieteellistä tutkimustietoa ja miten yksityiskohtaista kielen luonnehdinta on (ks. luku 5 ja myös Mielikäinen & Palander 2014: 18, Vaattovaara 2009: 30–32). Koehenkilöt ovat sekä

koulutuksensa että kokemuksensa perusteella lingvistiikan puoliammattilaisia, mikä kielenkäytössä ilmenee konkreettisesti esimerkiksi niin, että osittain tekstin ja kielen piirteitä nimitään yleiskielen ilmauksin mutta osittain käytetään myös kielioppitermejä.

Kaiken kaikkiaan ääneenajattelussa mainittiin 85 käytettävyysongelmaa, niin kuin luvusta 5.3 käy ilmi. Ymmärrettävyyteen liittyviä mainintoja oli 38, lukunopeuteen liittyviä 22 ja miellyttävyyteen 25. Ymmärrettävyyteen liittyvistä pulmista yleisimmin mainittiin vaikeat käsitteet ja tekstin kontekstointi. Lukunopeuteen vaikuttavista ongelmista eniten mainintoja sai esittämisjärjestys, erityisesti pääasian tunnistamisen vaikeus. Lukukokemuksen miellyttävyyttä heikensi eniten kuntalaisen näkökulman puuttuminen, mikä liittyy lukijalle merkitsevien sisältöjen valintaan ja myös lukijan kiinnostuksen herättämiseen.

Osittain nämä kaikki kolme pääluokkaa ovat päällekkäisiä ja vaikuttavat toisiinsa. Ymmärrettävyyden pulmat hidastavat lukemista ja heikentävät käyttökokemusta. Pitkä lukuaika on usein yhteydessä käyttökokemukseen ja saattaa myös heikentää ymmärtämistä muistin kuormittumisen takia. Päällekkäisyydestä huolimatta käytettävyydpulmia on hyvä tarkastella myös erikseen näistä kolmesta näkökulmasta, varsinkin kun käyttökokemuksen miellyttävyys on jäänyt tekstien tarkastelussa yleensä kokonaan huomiotta. Myös tekstin pituuteen on suhtauduttu usein ikään kuin annettuna, ei niinkään kirjoittajan valintana.

11.1.2 Kuinka käytettävyysongelmat ratkaistaan? Miten ääneenajattelu ja tekstimuutokset kytkeytyvät toisiinsa?

Ääneenajattelussa mainittuja ymmärrettävyydpulmia ratkaistiin kohdeteksteissä vaihtelevin tavoin. Kontekstointia parannettiin niin, että osa koehenkilöistä eksplikoivat tekstin aseman päätösprosessissa. Käsitteiden määrää vähennettiin suunnitteluterminologiaa poistamalla ja merkitykseltään hämääriä sekä muotoilultaan huonosti erottuvia termejä vähentämällä. Termien käsittelyn ja karsimisen laajuus vaihteli koehenkilöittäin, mutta suuntauksena se oli yhdenmukainen (ks. luvut 7.1–7.5).

Lukunopeuteen vaikuttavista pulmista kaikki koehenkilöt tarttuivat sekä tekstin pituuteen että esittämisjärjestykseen, mikä käy havainnollisesti ilmi luvussa 6. Tekstit lyhenivät neljästä sivusta 1–2 sivuun. Esittämisjärjestyksen kaikki koehenkilöt muuttivat niin, että lähtötekstin loppuosa nostettiin keskeiseksi sisällöksi ja tuotiin lähtötekstin lopusta kohdetekstien alkuun. Nämä muutokset ratkaisivat ääneenajattelussa mainitut ongelmat pituudesta ja esittämisjärjestyksen loppupainotteisuudesta. Nämä muutokset olivat koehenkilöiden selvimpiä ja yhdenmukaisimpia muokkaustekoja,

mikä on hyvä ottaa huomioon ohjeistuksia ja virkatekstien malleja kehitettäessä. Näillä piirteillä on selvä yhteys myös tekstilajiin, sillä piirteet ovat ominaisia tiedotteille ja uutisille. Pituuden rajoittamista ja alkupainotteista esittämisjärjestystä olisi mahdollista suositella toteutettavaksi myös muissa virkatekstien lajeissa. Osin näin on jo tehtykin, sillä alkupainotteista esittämisjärjestystä on suositeltu ainakin 1990-luvun alusta esimerkiksi päätöksiin ja lausuntoihin (ks. Iisa & Piehl 1992: 24–29).

Lukukokemuksen miellyttävyyttä pyrittiin parantamaan poistamalla sisällöistä kuntalaisen kognitiiviseen ympäristöön kuulumattomia osia ja painottamalla lukijalle tuttuja konkreettisia palveluja ja paikkoja (ks. luvut 7.7 ja 7.8). Kognitiivista kuilua kavennettiin lisäämällä tutun ja vähentämällä tuntemattoman tiedon painoarvoa.

11.1.3 Vastaavatko koehenkilöiden korjaukset verkko- ja virkatekstien ohjeistuksia?

Kun vertasin koehenkilöiden mainitsemia käytettävyysoongelmia verkkotekstien ja virkatekstien julkaistuista ohjeista kokoamaani luetteloon, noin puolet kaikissa vertailuissa luetteloissa mainituista piirteistä tuli esiin ääneenajatteluissa. Sekä vertailussa olleiden piirteiden luettelossa että ääneenajatteluissa mainituksi tulivat

- käyttäjälähtöisyys
- pääasia alussa
- termit
- ymmärrettävät ilmaisut
- selkeät lauserakenteet
- lyhyys.

Näistä kuudesta piirteestä viiteen koehenkilöt ovat myös puuttuneet korjauksissaan (ks. luvut 6 ja 8). Lauserakenteisiin ja ylipäättään virkkeisiin ei sen sijaan tehty suuria muutoksia, mikä johtunee myös siitä, että lähtötekstissä ei ollut erityisen mutkikkaita lause- ja virkerakenteita. Tosin nominien rinnastusten voi kuitenkin tulkita liittyvän lauserakenteisiin, ja niiden karsimisella on lauserakennetta keventävä vaikutus.

Käyttäjälähtöisyyttä koehenkilöt paransivat melko yhdenmukaisesti sisältövalinnoilla. Lähtötekstin hallinnon prosesseihin ja asiakirjoihin liittyviä sisältöjä karsittiin. Samoin suunnitteluretoriikkaa ja siihen liittyvää terminologiaa vähennettiin kohdeteksteissä. Luokitteluja ja uudistermejä on karsittu, ja etualalle on nostettu konkreettiset palvelut, joista kohdeteksteissä käytettiin hallintotermien sijaan tuttuja nimityksiä, esimerkiksi *koulu ja hammashoito*. Kohdeteksteihin on lähtötekstistä poimittu

myös konkreettisiin paikkoihin ja asioihin viittaavat ilmaukset, esimerkiksi paikannimet *Tesoma ja Lakalaiva*.

Pääasia mietitytti koehenkilöitä. Pääasia oli ääneenajattelujen mukaan lähtötekstistä vaikea hahmottaa, ja valintaa harkittiin arvioimalla, mikä tai mitkä asiat olisivat tärkeimpiä kuntalaisen näkökulmasta. Pääasia haluttiin nostaa heti tekstin alkuun, ja käytännössä valinta kohdistui kaikilla koehenkilöillä lähtötekstin lopun viiteen numeroituun alakohtaan. Koehenkilöt siis valitsivat ”pääasian” sisällön moninaisuudesta, ja valinta perustui valitsijoiden tulkintaan. Mutta vaikka pääasian valinta on tulkinanvaraista, se ei ollut kuitenkaan sattumanvaraista. Koehenkilöiden valinnat sekä sisällön että esittämisyjärjestyksen suhteen osoittautuvat päinvastoin hyvin samansuuntaisiksi, niin kuin luku 6.2 osoittaa. Menettelyä voisi kuvata lähtötekstin kääntämiseksi ylösalaisin: loppuosa nostetaan alkuun ja alkuosa leikataan pois tai siirretään loppuun.

Termien käsittelyä leimasi vähentäminen ja selkiyttäminen, niin kuin jo aiemmin on todettu. Lähtötekstin käsiterakennelmista esimerkiksi ilmaukset *lähi-, alue- ja keskitetty palvelut* on puolet koehenkilöistä jättänyt kokonaan pois ja osa on toistanut ne osittain (ks. luku 7.1). Tämä selittyy sillä, että nämä käsitteet hahmottavat palveluja suunnittelun näkökulmasta. Kuntalaisen näkökulmasta sen sijaan palvelun luokittelua kiinnostavampi tieto on sen konkreettinen sijaintipaikka. Myös huonosti toistetaan erottuvia termejä karsittiin ja ominaisuudennimiä muutettiin partisiipeiksi tai predikaattiverbin sisältäviksi ilmauksiksi: *saavutettavuus > saavutettava > saavuttaa*.

Lähtötekstissä on myös keskenään lähisukuisia termejä, joita ei ole määritelty tai esimerkitetty. Lähtötekstissä on käytetty pitkälti toistensa synonyymeina esimerkiksi termejä *palvelukeskittymä, palveluyhteenliittymä* ja *monipalvelukeskus*, mutta käsitteiden suhde jää epämääräiseksi. Kohdeteksteissä on keskitytty käyttämään pääasiassa yhtä tai kahta näistä vaihtoehdoista ilmauksista. Perusteena lienee pyrkimys johdonmukaisuuteen ja terminologian selkiyttämiseen. Johdonmukaisuuden kannalta on ongelmallista, jos termit viittaavat toisaalla samaan ja toisaalla eri käsitteeseen tai jos päinvastoin eri termeillä viitataan samaan käsitteeseen eri tekstikohdissa.

Lähtötekstin termien ongelmana on myös osien ja kirjoitusasujen samanlaisuus. Esimerkiksi palvelu-alkuisia sanoja on tekstissä useita: *palveluketju, palvelukokonaisuus, palveluverkko, palveluverkosto, palvelumalli, palvelumallityö*. Erottuvuuden ongelmaa on ratkaistu kohdeteksteissä vähentämällä palvelu-alkuisia yhdyssanoja ja ylipäätään karsimalla palveluihin liittyvää toistoa. (Ks. luvut 8.3.2 ja 8.3.5.) Riittävä erottuvuus on jo havaitsemisen takia tärkeää, mutta näissä termeissä myös merkitysten eronteko on vaikeaa. Erottelua ei helpota se, että niitä käytetään lähtötekstissä osittain synonyymeina ja osittain erimerkityksisinä, joten keskinäiset suhteet jäävät selkiytymättä. Koehenkilöiden sitoutuminen lähtötekstin sanastoon kuitenkin

vaihtelee, ja ilmausten säilymisellä näyttää olevan yhteys koehenkilön käyttämään muokkausstrategiaan.

Termien käsittely liittyy myös ilmausten yleiseen ymmärrettävyyteen. Ymmärrettävyyttä pyrittiin parantamaan yleisesti kääntämällä hallintokieltä yleiskieleksi ja samalla konkretisoimalla ilmaisuja: päivähoito > päiväkotii, isompien oppilaiden perusopetus > yläaste, suun terveydenhuolto > hammashoitola, hammaslääkäri. Oudohkoja yhdyssanoja ja nominaalistuksia purettiin: palvelukeskittymä > palvelut keskitehtään, käyntiasiointi > asioida kasvokkain, samanaikaiskäyttö > käyttää samaan aikaan. (Ks. luku 8.3.) Nominaalistuksiin liittyy tavallaan virkakielen yleistajuistamisen paradoksi. Virkatekstit vaativat toisaalta asioiden yleistämistä, ja sentyyppiseen kirjoittamiseen hallinnon noviiisit työn alkutaipaleella myös opastetaan. Tulokkaat sosiaalisetetaan abstraktiin esitystapaan, jossa tekijät, tekeminen, ajankohta ja paikka muunnetaan yleisluonteisiksi tavoitteiksi ja toiminnan kehyksiksi. (Iedema 2003: 5–6, 23.) Tavallaan siis konkretisointi ja nominaalistusten purkaminen toimii juuri tätä opittua yleistävän esitystavan pyrkimystä vastaan, mikä johtaa kirjoittajan erisuuntaisten tavoitteiden ristiriitaan.

Pituuden aiheuttamiin käytettävyysspulmiin vastattiin kaikkein selvimmin poistamalla tekstistä kokonaisia sisältöjaksoja, kappaleita, virkkeitä, lauseita ja sanoja. Poisto on kaikissa kohdeteksteissä selvästi yleisin muokkausteko. Jopa lähtötekstin eniten hyödynnetystä jaksosta eli viiden numeroidun alakohdan 58 lauseesta on keskimäärin säästetty vain 22 prosenttia. (Ks. luku 7.7.) Poistojen suuri määrä kertoo tekstilajien erosta, mutta nostaa esiin myös kysymyksen siitä, olisiko jo lähtötekstin käytettävyyttä ollut mahdollista parantaa lyhentämällä. Pituuden rajoittaminen voisi asettaa tekstinlaatijan prioriteetit uuteen järjestykseen ja johtaa harkitumpaan esitystapaan. Onhan tapana rajoittaa myös kokouspuheenvuorojen kestoja ajan säästämiseksi, joten miksei samaa voisi soveltaa kokousteksteihin. Lyhyys on aliarvostettu ominaisuus.

11.2 Mitkä piirteet erottavat koehenkilöiden verkkotekstit asiakirjatekstistä?

Tutkimuksessa pyrin selvittämään, mitä tapahtuu asiakirjatekstilille, kun ammattilainen toimittaa sen pohjalta verkkotekstin. Millaisia ovat koehenkilöiden tekstiä ja kieltä koskevat valinnat? Mitkä piirteet erottavat asiakirjan verkkotekstistä?

Kaikille koehenkilöille yhteisiä muokkaustapoja olivat lähtötekstin selvä lyhentäminen, alkuosan poistaminen ja loppuosan nostaminen pääasiaksi alkuun. Kaikki koehenkilöt tulkitsivat verkkotekstin tarkoittavan verkkotiedotetta tai -uutista, mikä kertoo organisaation tekstikäytännöistä. Tiedottajan työssä päätöksistä kirjoitetaan

verkkoon tiedotteita ja uutisia, joiden tunnuspiirre on etupainotteisuus. Myös verkkokirjoittamisen ohjeissa suositellaan nimenomaan uutisrakenteista kirjoittamista (ks. luku 3.4). Verkkotekstin tulkitaan sekä ohjeiden että käytäntöjen perusteella laajemminkin muistuttavan tekstilajiominaisuuksiltaan juuri tiedotetta. Tiedotteen tekstilajin katsotaan myös palvelevan erilaisia silmäileviä luku- ja tiedonhakupöytäkirjoja (ks. luku 3.5).

Yhteistä koehenkilöille oli myös tekstin näkökulman pohtiminen. Tekstin sisältöjä arvioitiin suhteessa kuntalaisen tarpeisiin, ja kuntalaisen kannalta kiinnostamattomiksi ja epäoleellisiksi tulkittuja sisältöjä poistettiin. Tämä toimintatapa on varsin hyvin linjassa Gunnarssonin (1982) ymmärrettävyytutkimuksen tulosten kanssa (vrt. luku 8.2). Koehenkilöt tarkastelivat ensisijaisesti tekstiä sen kokonaisuuden ja sisältöjen näkökulmasta yksityisten sana- ja lausepiirteiden sijasta. Esimerkiksi yksityisiin sanoihin liittyvät kommentit kytkeytyivät yleensä johonkin laajempaan ilmiöön, kuten abstraktisuuteen tai termiongelmiin.

Näkökulmaan liittyvät valinnat ovat aiemmissa tutkimuksissa osoittautuneet parhaiten ymmärrettävyyttä parantaviksi, ja myös koehenkilöt tarttuivat muokkaustyösäään tähän olennaiseen lähestymistapaan. Näkökulman valinta näyttää ohjaavan puoliatomaattisesti yksityiskohtaisempia sisältö- ja kielivalintoja.

Luvussa 4.2 yksilöin tekstipiirteitä koskevat kysymykset seuraavasti:

- a) Lyheneekö teksti? Jos lyhenee, mistä kielen elementeistä poistot tehdään? Tuleeko lisäyksiä?
- b) Muutetaanko tekstin esittämisjärjestystä, esitystapaa, näkökulmaa, vuorovaikutteisuutta? Miten?
- c) Yleistajuistetaanko tekstiä? Millä keinoilla: sananvalinta, virkepituus, esimerkit?

11.2.1 Lyheneekö teksti? Mistä poistot tehdään? Tuleeko lisäyksiä?

Tekstien lyheneminen oli odotettuaakin merkittävämpää. Kohdetekstit lyhenivät keskimäärin noin neljännekseen eli lähtötekstin neljästä sivusta jäi jäljelle yksi sivu. Vaihtelua kohdetekstien välillä tosin on melkoisesti, 123 sanasta 317 sanaan. Pisimmässäkin kohdetekstissä oli kuitenkin alle 40 prosenttia lähtötekstin sanamäärästä.

Yksi ilmiselvä selitys näin voimakkaaseen lyhenemiseen on juuri se edellisessä aluvussa mainittu seikka, että koehenkilöt tulkitsivat verkkotekstin automaattisesti tarkoittavan tiedotetta tai uutista. Tekstilajin tulkinta tiedotteeksi ennustaa suurin piirtein sivunmittaista tekstiä, mikä kävi ilmi myös koehenkilöiden ääneenajatteluista (ks.

luku 5.3). Toisaalta myös lähtötekstinä olevan pöytäkirjan tekstilajipiirteet vaikuttavat poistojen määrään: lähtötekstissä on paljon taustoitusta, ja sen eri jaksoissa toistetaan samoja asioita jopa melko samoin sanoin. Toinen merkille pantava esityslistojen ja pöytäkirjojen tekstipiirre on useiden muiden tekstien pelkkä nimeäminen, ilman että niitä referoidaan tai kommentoidaan. Tällainen intertekstuaalisuus vaatii tulkitsijakseen hallinnon asiantuntijan, sillä maallikoille viittauksen merkitys ei avaudu (vrt. Heikkinen & Hämäläinen 2011). Outojen, avaamattomien tekstinimien poistaminen keventää kuntalaislukijan kuormitusta.

Lyhentäminen on siis yksi selvimmistä ja yhtenäisimmistä keinoista, joilla koehenkilöt ovat parantaneet tekstin käytettävyyttä. Kun teksti lyhenee, lukijan aikaa säästyy. Samalla lukemisen hyötysuhde paranee, kun lukija tarvitsee tekstin käsittelyyn vähemmän aikaa ja työtä. Hyödyn edellytyksenä on tietenkin se, että lukija ymmärtää lukemansa ja saavuttaa lukemiselle asettamansa tavoitteet. Tekstin lyhentäminen ei siis saa vaikeuttaa sen ymmärtämistä, mikä voisi aiheutua esimerkiksi konnektiivien, kontekstoinnin tai havainnollistusten poistoista. Tällaisia poistoja kohdeteksteissä ei kuitenkaan ollut havaittavissa, vaan suuntaus on pikemminkin päinvastainen.

Poistoja on lähtötekstiin tehty paljon mutta lisäyksiä melko maltillisesti: niitä on kaikkiaan 22. Lisäyksiä olisi odottanut enemmänkin, koska ne ovat tyypillisiä esimerkiksi tekstiä selkoistettaessa tai elaboroitaessa (vrt. luvun 12.1 alakohta 6 ja Rapatti 2005), kun kirjoittaja pyrkii ennakoimaan ja paikkaamaan kohderyhmän tietojen aukkoja. Olisi voinut odottaa, että lähtötekstiä kuntalaisnäkökulmasta tarkasteltaessa olisi lisätty täsmentäviä ja yhteyksiä osoittavia tietoja. Aiemmin on kuitenkin jo ollut puhetta siitä, että lisäyksiä on tekstin toimittajan vaikea tuottaa itsenäisesti ja usein lähtötekstin kirjoittajan on niitä myös vaikea hyväksyä. Lisäyksiä ei ehkä tulkita kielellisiksi valinnoiksi, vaan niitä pidetään puuttumisena sisältöön. (Ks. luku 8.3.) Toisaalta myös tekstin lisääminen vaatii kokonaan uuden aineiston kirjoittamista, mikä vaatii tiedottajalta aikaa ja aiheen asiantuntemusta. Tiedonaukkojen täyttäminen onnistuu parhaiten lähtötekstiä kirjoittavalta asiantuntijalta tai vaatisi yhteistyötä asiantuntijan ja tiedottajan kesken. Ylipäätään yhteistyön ottaminen pysyväksi osaksi tekstikäytäntöjä tukisi asiantuntijan viestintää ja viestijän asiaosaamista.

Tyypillisiä lisäyksiä kohdeteksteissä ovat kuitenkin juuri esimerkit, joilla havainnollistetaan kuntalaislukijalle vieraita käsitteitä, esimerkiksi käsitettä *monipalvelukeskus*. Jonkin verran on kappaleen alkuihin myös lisätty orientoivia ilmauksia ja kappaleen loppuihin kokoavia päätöslauseita. Lähtötekstin kappaleiden yhdistämisen takia on paikoin ollut tarvetta lisätä siirtymälauseita tekstiä sidostamaan.

11.2.2 Muutetaanko tekstin esittämisjärjestystä, esitystapaa, näkökulmaa, vuorovaikutteisuutta?

Lähtötekstin esittämisjärjestys noudattelee pöytäkirjojen tavallista tapaa. Selostusosa lähtee liikkeelle taustoista: asian aiemmasta käsittelystä ja siihen liittyvistä asiakirjoista. Selostusosan loppupuolella kuvataan päätöksen kohteena oleva palvelumalli viiteen numeroituun ja otsikoituun osaan jäsennettynä. Selostusosan jälkeen tulee päätösehdotus, päätös ja loppumerkinnyt.

Lähtötekstin kuudessa ensimmäisessä taustoittavassa kappaleessa viitataan seitsemään muuhun tekstiin, jotka joko vain nimetään tai joita kommentoidaan lyhyellä maininnalla. Nämä jaksot on pudotettu pois kaikista kohdeteksteistä. Samoin alkuosassa selostettuja suunnittelu- ja päätösprosessin vaiheita eivät koehenkilöt tuoneet kohdeteksteihinsä. Kohdeteksteihin poimitut jaksot painottuvat selvästi tekstin loppuun ja varsinkin selostusosan lopun viiteen numeroituun kohtaan. Näitä hyödynsivät teksteissään kaikki koehenkilöt. Kohdeteksteissä on siis keskeiseksi sisällöksi alkuun nostettu nämä lähtötekstin numeroidut alakohdat, ja osassa alkuun on tuotu myös itse päätös lähtötekstin lopusta.

Lukujen 6.2 ja 6.3 tulokset osoittavat, että koehenkilöiden tapa järjestää teksti uudelleen on hyvin samantapainen. Kohdetekstin aloitus ja keskeinen sisältö on poimittu lähtötekstin lopusta. Perinteinen pöytäkirja on tekstilajina loppupainotteinen, ja verkkoteksteissä sitä vastoin suositaan alkupainotteisuutta. Tämän vuoksi asiakirjan keskeiseksi tulkittu sisältö on siirretty verkkoteksteissä ensimmäiseksi. Muokattaessa tekstiä verkkoon kaikille kuntalaisille luettavaksi poistetaan johdatteleva alkutaustoitus: viittaukset toisiin teksteihin ja edeltäviin prosesseihin. Koehenkilöt toteuttavat tässä selvästi verkkokirjoittamisen käytettävyysohjeiden ja virkakielen selkeyttämisen sekä selkoistamisen neuvoja siitä, että kuntalaislukijalle tärkein sisältö esitetään alussa ja muu taustoittava osuus tarvittaessa sen jälkeen.

Esittämisjärjestyksen kääntäminen alkupainotteiseksi on lyhentämisen ohella varsin leimallinen muokkaustoimi tutkimuksen koehenkilöiden toimitustyössä. Alkupainotteisuutta ei ole sovellettu vielä säännönmukaisesti tai laajamittaisesti julkisen alan asiakirjoihin, mutta viestinnän ammattilaisten toimittamissa teksteissä periaate toteutuu selvästi. Juuri alkupainotteisuuden suhteen tässäkin tutkimuksessa koehenkilöt näyttävät olevan yksimielisiä: käytettävyyttä parannetaan ensisijaisesti lyhentämällä tekstiä ja tuomalla ydinsisältö alkuun. Tämän periaatteen huomioon ottaminen pöytäkirjan tekstilajin ja myös muiden asiakirjojen kehittämisessä olisi merkittävä edistysaskel hallintotekstien käytettävyyden parantamisessa niin verkossa kuin paperilla.

Alkuperäinen esittämisjärjestys on mahdollista toteuttaa sellaisenaan pöytäkirjassa ilman isoja sisällöllisiä muutoksia siirtämällä taustoitusta alusta tekstin loppuun. Mahdollista olisi myös siirtää aiemmat käsittelyvaiheet ja niihin liittyvät asiakirjat edelleen luettelona tekstin lopusta vielä linkin taakse, mikä lyhentäisi tekstiä ja nopeuttaisi sen käsittelyä. Taustoitusta olisi näin kuitenkin tarvittaessa saatavilla entiseen tapaan. Muutoksessa on kyse tekstilajin käytäntöjen kehittämisestä käytettävämpään muotoon. Muutos sopeuttaisi päätösasiakirjojen mallit paremmin verkkoajan käyttötapoihin ja parantaisi käyttäjäkokemusta. Kun asiakirjojen käytettävyys paranisi, hyöty koituisi paitsi kuntalaisten myös kunnan oman henkilöstön hyväksi, sillä asiakirjojen jatkokäyttö nopeutuisi ja helpottuisi.

Näkökulman vaihtamiseen liittyy kuitenkin esittämisjärjestyksen lisäksi myös sisältöjen valintaa. Tarjoamalla ensin kuntalaisen ympäristöön liittyvät sisällöt ja karsimalla siihen vaikuttamattomia hallinnollisia yksityiskohtia kirjoittaja rakentaa siltaa hallinnon kontekstista kuntalaisen kontekstiin. Yhteyksien lisääntyessä tekstin merkityksellisyys ja relevanssi lukijalle lisääntyy. Tekstin rakentama maailma kytkeytyy lukijan maailmaan ja kielenkäyttöön niin, että hän kokee osallisuutta sen kanssa. Jos sisällöt, esittämisjärjestys ja kielenkäyttö on valittu hallinnon näkökulmasta, kuntalainen tulee kirjoitetuksi tekstistä ulos.

Lukijan asemointi koehenkilöiden kohdeteksteissä muuttui siten, että kirjoittaja suhtautui lähtötekstiin aineistopankkina, josta poimittiin kuntalaislukijalle merkityksellistä sisältöä parhaalla mahdollisella tavalla kielennettynä. Ilmaisua muotoiltiin vielä jonkin verran uudelleen lukijalle sopivammaksi. Kuitenkaan vuorovaikutteisuutta ilmaisevat kielelliset seikat, esimerkiksi kysymykset ja puhuttelut, eivät lisääntyneet, ennen kuin siirryttiin sosiaalisen median päivityksiin. Päivityksissä vuorovaikutteisuutta ilmaisevat kielenpiirteet selvästi yleistyivät, ja niitä laatiessaan koehenkilöt keskittyivät aivan uudella intensiteetillä miettimään kuntalaisten kiinnostuksen kohteita.

11.2.3 Yleistajuistetaanko tekstiä? Millä keinoilla: sananvalinta, virkepietus, esimerkit?

Tekstin yleistajuistamisen taustalla on ensisijaisesti kuntalaislukijan näkökulman huomioon ottaminen. Se toimii taustana terminologian vaikeiden ilmausten yleiskielistämiseksi. Tulkitseen esimerkiksi luottavuusindikaattorina toimivan pitkien sanojen vähenemisen liittyvän nimenomaan laajempaan lukijan näkökulman ja kontekstin lisäämiseen tekstissä. Vaikutus voi kuitenkin olla myös kaksisuuntainen: pyrkimys suosia

lyhyitä sanoja johtanee itsessäänkin helppolukuisempaan ja konkreettisempaan kielenkäyttöön.

Yksi leimallisimpia piirteitä ääneenajatteluisissa oli tekstin abstraktisuuden harmitelu. Kielenkäyttöä pyrittiin kohdeteksteissä konkretisoimaan käyttämällä arkikielisiä ilmaisuja, purkamalla nominaalistuksia, lisäämällä esimerkkejä, valikoimalla lähtötekstistä konkreettisia sisältöjä ja poistamalla abstraktisia. Yksi konkretisoiminnan keino oli kappaleen ja virkkeen sisäisen esittämisyjärjestyksen muuttaminen. Kun lähtötekstissä edettiin yleisestä yksityiseen, kohdeteksteissä järjestystä muutettiin yksityisestä yleiseen. Lähtötekstin esimerkkitaustusten painoarvoa nostettiin ja luokittelujen vähennettiin.

Tavallaan siis samaa pääasia alkuun -periaatetta toteutettiin paitsi koko tekstin tasolla myös kappaleissa, virkkeissä ja lauseissa. Vastaavasti lähtötekstissä toteutuu pikemminkin pääasia loppuun -periaate, ainakin kuntalaisen näkökulmasta. Asian voi ilmaista myös niin, että pääasia on eri kuntalaisen ja valmistelijaviranhaltijan näkökulmasta katsottuna. Olennainen kysymys on siis, kenen tarpeisiin teksti tehdään ja kenen käyttökokemus on olennainen. Kirjoittajan näkökulmana on usein ainakin ensi vaiheessa kronologinen dokumentointi, mutta lukija toivoo oikopolkua lopputulokseen.

Kuntalaislukijan tottumus muotoutuu arkitekstien käytössä sellaiseksi, että lopputuloksen odotetaan tulevan ensin ja vähemmän tärkeät asiat sen jälkeen. Tähän uutisrakenteiseen malliin perustuvat useimmat päivittäin käyttämämme uutistekstit, lehtijutut, verkkosivut ja hakukoneet. Tämä odotusarvo selittää osaltaan sen, miksi myös tutkimuksen koehenkilöt kokivat niin vaikeaksi lähtötekstin pääasian löytämisen. Loppupainotteinen esitystapa ei varsinkaan verkkoteksteissä ole odotuksenmukainen vaan poikkeaa siitä. Käytettävyys on tottumuskysymys, ja jos poikkeamme yleisestä toiminnan logiikasta, todennäköisesti huononnamme käytettävyyttä. Eikö tämä päde sitten myös kokousasiakirjojen järjestyksen muuttamiseen? Pätee siinä mielessä, että näihin asiakirjoihin tottuneet usein vastustavat aluksi muutosta. Kuitenkin paremman käyttökokemuksen myötä käsitykset muuttuvat, varsinkin kun muu tekstiympäristö tukee muutosta.

11.3 Miten lähtötekstistä muokataan sosiaalisen median päivitys?

Kaikki koehenkilöt kirjoittivat koetilanteessa ensin verkkotekstin ja sen jälkeen Facebook- ja Twitter-päivityksen. Käytännössä työ eteni niin, että päivitykset kirjoitettiin oman verkkotekstin, ei suoraan lähtötekstin pohjalta. Tekstiketjussa verkkoteksti toimi lenkinä lähtötekstin ja päivityksien välissä.

Puolet koehenkilöistä oli tottunut käytäntöön, jossa verkkotiedotteen otsikko lähti automaattisyytteenä Twitteriin. Tämä käytäntö vaikutti heidän käsitykseensä tviitin tekstilajista ja muotoilutapaansa. Nämä koehenkilöt pohtivat verkkotekstin otsikkoa siitä näkökulmasta, millainen tviitti otsikosta irtoaa ja kuinka kiinnostava se on. Puolet koehenkilöistä oli taas tottunut käytäntöön, jossa tviitit muotoiltiin erillisinä teksteinä eikä niillä välttämättä ollut suoraa yhteyttä verkkotekstin otsikkoon. Näille koehenkilöille Twitter oli ääneenajattelujen ja haastattelujen perusteella myös tutumpi kanava, ja he olivat tottuneet tviittien kirjoittamiseen. Kanavan tuttuudella näyttääkin olevan vaikutusta käyttötapaan ja päivitysten muotoiluun.

Tviittien automaattisyytteen tottuneet koehenkilöt olivat tottuneempia kirjoittamaan Facebook-päivityksiä, mikä kävi ilmi niihin liittyvistä ääneenajatteluista ja myös itse viesteistä. Päivitykset olivat monimuotoisempia ja harkitummin muotoiltuja kuin vastaavat tviitit.

Sosiaalisen median päivityksiä kertyi yhteensä vain 20, joten niistä voi tehdä vain suuntaa antavia päätelmiä. Tulkinnan apuna käytän artikkeliani Kaupunki Twitterissä (Suominen 2018), joka perustuu neljän kaupungin Twitter-tileiltä kerättyyn aineistoon.

Luvussa 4.2 täsmensin sosiaalista mediaa koskevat kysymykset seuraavasti:

- a) Mikä on päivityksen suhde lähtötekstiin ja sen pohjalta tehtyyn verkkotekstiin?
- b) Millaisista kielellisistä elementeistä päivitys koostuu?
- c) Lisääntykö vuorovaikutteisuus? Millä keinoin sitä lisätään?
- d) Miten Facebook-päivitys ja tviitti eroavat toisistaan?

11.3.1 Mikä on päivityksen suhde lähtötekstiin ja tämän pohjalta tehtyyn verkkotekstiin?

Päivitykset tehtiin kohdetekstien pohjalta, ja kohdeteksti oli tekstiketjussa lenkki lähtötekstin ja kohdetekstin välillä. Osassa päivityksistä toistettiin kohdetekstin otsikko ja osassa otsikon kärki ilmaistiin konkretisoituna parafrasina. Pääasiaksi verkkotekstissä valittu sisältö otettiin yleensä mukaan päivityksiin.

Päivitykset toimivat ikään kuin nostoina verkkoteksteistä, ja itse teksti linkitettiin mukaan päivityksiin. Vaihtelua oli siinä, kuinka samanasaisesti verkkotekstiä kopioitiin päivityksiin. Osa koehenkilöistä siteerasi suoraan oman verkkotekstinsä otsikkoa, osa taas sanallisti päivityksen arkikielisemmin ja pyrki edelleen lähentymään

kuntalaisen toimintaympäristöä. Pyrkimyksenä oli nostaa esiin ne konkreettiset asiat, joissa kuntalainen kohtaa palvelumallin.

Yleisimmin Twitteriin poimittiin sisällöt samoista lähtötekstin jaksoista kuin kohdeteksteihin eli lähtötekstin viidestä numeroidusta alakohdasta. Suosituimpia olivat sähköisiin palveluihin ja osallistamiseen liittyvät sisällöt. Aiheet tulkittiin todennäköisesti sisällöltään ja muotoilultaan sosiaaliseen mediaan sopiviksi. Nämä sisällöt ovat käytetyimpiä myös verkkoteksteissä (ks. luvut 7.4, 7.5 ja 7.7). Facebook-päivityksiin oli poimittu sisällöt samansuuntaisesti, ja useassa tapauksessa molemmissa päivityksissä oli käytetty samoja sisältöjä. Facebook- päivityksiin kuitenkin nostettiin useammin kuin tviitteihin konkreettiset palvelut ja niiden sijaintipaikat. Tiivistyksenä voisi todeta, että päivityksiin nostetaan yleensä samat asiat, joita on painotettu verkkoteksteissä. Myös samat periaatteet näyttävät toteutuvan verkkotekstien ja päivitysten sisällön valinnassa sekä muotoilussa (ks. luku 7.8).

Mielenkiintoinen ero lähtötekstin, kohdetekstien ja päivitysten välillä on se, että kun tekstiketjussa etäännyttään kauemmas lähtötekstistä, pitkien sanojen määrä vähenee ja näin myös luettavuus paranee. Lähtötekstissä pitkiä sanoja on 33 prosenttia (luokkataso 13), kohdeteksteissä keskimäärin 27 prosenttia (luokkataso 11) ja päivityksissä 22 prosenttia (luokkataso 9). Aineisto on pieni, mutta Kaupunki Twitterissä -artikkelini (Suominen 2018) tulokset viittaavat samaan suuntaan. Siinä käytetyssä aineistossa myös vuorovaikutteiset tviitit osoittautuivat luettavuudeltaan helpommiksi kuin ei-vuorovaikutteiset tviitit. Vuorovaikutteisuuden lisääntyminen johtanee kielirekisterin vaihtamiseen erikoiskielisestä yleiskielisempään: mitä enemmän kirjoittaja ottaa huomioon ajateltua kuntalaislukijaa, sitä arkikielisempiä ilmaisuja hän käyttää.

Luettavuuden paraneminen on kiinnostava havainto. Sillä on merkitystä laajemmin hallintotekstien yleistajuistamisessa ja kuntalain mukaisessa osallistamisen lisäämisessä. Sosiaalisen median vuorovaikutteinen esitystapa mahdollistaa hallinnon kielen lähentämisen sisältöpäin kansalaisten kielenkäyttöön. Yleiskielinen tapa puhua hallinnosta ja päätöksenteosta ei ole vain valinnan asia, vaan se vaatii myös harjaantumista ja kielensisäistä kääntämistä: ymmärrettävää hallintokieltä ei voi ottaa valmiina joihinkin erityisiin asiakastilanteisiin, vaan kielimuoto luodaan siellä, missä asiantuntijat hallintokieltä käyttävät. Osallistamalla vuorovaikutteiseen tekstipohjaiseen keskusteluun asiantuntijalla on mahdollisuus uusintaa hallintokieltä yleiskielen suuntaan ja etäännyttää sitä esimerkiksi mutkikkaan oikeuskielen käytännöistä. Sosiaalinen media voi toimia hallinto henkilöstön ja kuntalaisten yhteisenä vuorovaikutusympäristönä, jossa luodaan yhteistä kieltä demokraattista päätöksentekoa varten.

11.3.2 Millaisista kielellisistä elementeistä päivitys koostuu?

Sosiaalisen median päivityksissä käytettiin lyhytsanaisempaa ja helpompaa kieltä kuin lähtöteksteissä ja kohdeteksteissä, niin kuin edellisessä alaluvussa todettiin. Sananvalinta voi myös olla hieman arkisempaa ja puhekielisempää, mutta ei yleensä juuri poikkeaa kirjoitetusta yleiskielestä.

Tviiteissä ja Facebook-päivityksissä molemmissa on sekä konkreettisia että abstrakteja substantiiveja. Facebook-päivityksissä konkreettisia substantiiveja oli kuitenkin enemmän kuin tviiteissä. Myös ääneenajatteluissa kävi ilmi, että Facebook-päivityksissä konkretisointiin kiinnitettiin erityistä huomiota. Päivityksissä puhutaan yksilöidyistä palveluista kuten *koulu*, *lähikirjasto*, *päiväkoti* ja toimijoinakin ovat *lapset*, *oppilas* ja *ikäihminen*. Kuitenkaan koehenkilöt eivät käyttäytyneet yhdenmukaisesti, vaan taustalla näkyvät organisaation käyttötavat, palvelun tutuus ja yksilölliset erot.

Lausetyypit olivat sosiaalisen median päivityksissä monipuolisempia kuin kohdeteksteissä. Erityisesti lisääntyi kysymysten ja käskyjen käyttö. Leimallista varsinkin Facebook-päivityksille oli usean peräkkäisen kysymyslauseen käyttö, minkä tulkitsen tekstin vuorovaikutteisuuden lisäämiseksi.

11.3.3 Lisääntykö vuorovaikutteisuus? Millä keinoin sitä lisätään?

Vuorovaikutteisen tekstin tunnusmerkkeinä ovat muun muassa kysymykset, käskyt ja puhuttelut. Koetilanteessa kirjoitetuissa tviiteissä on hienoista pyrkimystä vuorovaikutteisuuteen. Tviiteissä on käytetty verkkotekstistä poiketen esimerkiksi käskyjä, kysymyksiä ja persoonamuotoisia verbejä: ”*Vaikuta, miten ja missä haluat asioida*” ja ”*Miten käy lähipalvelujen?* Saammeko palvelut sähköisinä taskuun?”. Lukijaa houkutteellaan puhuttelulla, iskulauseen omaisella muotoilulla ja tuomalla asia lähelle kuntalaisen arkea. Puhuttelu on piirre, jota koehenkilöt eivät muissa verkkoteksteissä käyttäneet. Puhuttelujen mukaantulon voi tulkita niin, että kirjoittaja luo sosiaalisen median päivityksissä aktiivisemmin suhdetta lukijaan, kaventaa osapuolten välistä sosiaalista etäisyyttä ja tuo tekstin merkitykset lähemmäs häntä (Tolvanen 2016: 5, 24). Vuorovaikutteisia kielenpiirteitä on otsikkotyypisissä tviiteissä vähemmän, mutta koehenkilöt pohtivat niidenkin houkuttelevuutta, niin kuin ääneenajatteluista kävi ilmi.

Facebook-päivityksissä käytettiin runsaasti vuorovaikutteisuuteen tähtääviä kysymyksiä ja suoria käskyjä. Tyypillistä oli monen peräkkäisen kysymyksen käyttö, joiden tavoitteena on herättää kiinnostus ja osallistaa lukija. Tviiteissä tavallinen lausetyyppi on linkkiä edeltävä verkkolehden *lue lisää* -tyyppinen käsky. Sekä käskyt että

kysymykset voidaan myös tulkita jonkinlaisina päivityksen tekstilajin lausemuotteina, vakiintuneina konstruktioina, joilla ratkaistaan uuden tekstilajin tuottamisen pulmia.

Vuorovaikutteisuuden lisääntyminen tuntuisi ainakin tämän aineiston perusteella olevan yhteydessä myös kanavan tuttuuteen. Ne koehenkilöistä, jotka käyttivät työsään aktiivisesti Facebookia, sisällyttivät päivityksiinsä vuorovaikutteisia kielenaineiksia. Vastaava ilmiö oli havaittavissa Twitteriä käyttävillä. Kun sosiaalisen median kanava on tuttu ja sen viestintäkulttuuri tunnetaan, päivitykset muotoillaan todennäköisemmin vuorovaikutteisiksi. Vastaavasti vieraaksi koetussa kanavassa turvaudutaan etäisempään ja persoonattomampaan ilmaisuun.

Sosiaalisen median päivitykset ovat uusi tekstilaji, jonka normeihin vaikuttavat kanavan ja julkishallinnon viestintäkulttuurin lisäksi organisaation omaksumat käytötavat. Vaikka koehenkilöiden tuottamasta pienestä aineistosta ei voi tehdä yleistäviä päätelmiä, oletan niiden ja aiemman selvitykseni perusteella, että kaupungin valitsema käyttötapa ohjaa yksittäisten viestijöiden toimintatapaa. Tiedotteiden alusta lohkeavat automaattiviitit luovat tviitin tekstilajin mallin, jota viestijät toisintavat. Jos taas käyttötavaksi on valittu keskusteleva Twitterin ja Facebookin käyttö, myös yksittäiset viestijät noudattavat sitä työssään.

11.3.4 Miten Facebook-päivitys ja tviitti eroavat toisistaan?

Tämän tutkimuksen aineiston perustella Facebook-päivityksiä pohdittiin enemmän kuntalaislukijan näkökulmasta kuin tviittejä tai verkkotekstejä. Ne pyrittiin muotoilemaan houkutteleviksi, yleiskielisiksi ja osallistaviksi. Sisällöt liitettiin kuntalaislukijan maailmaan käyttämällä tuttuja palvelujen ja paikkojen nimiä. Facebook-päivitysten sanasto oli konkreettisempaa kuin tviittien, niin kuin jo aiemmin tuli todettua.

Facebook-päivityksissä suosittiin lausetyyppeinä kysymyksiä, ja niitä saatettiin käyttää useita peräkkäin. Tämä käytäntö oli leimallinen juuri Facebook-päivityksen tekstilajille, sillä lähtötekstin pohjalta kirjoitetussa kohdeteksteissä sitä ei esiintynyt lainkaan. Tviiteissä yksi koehenkilöistä käytti kahta kysymystä peräkkäin, mutta kysymyksiä muuten käytettiin tviiteissä vähemmän. Tviiteissä tyypillisempi oli käsky-lause, joka noudatteli verkkolehdistä tuttua *lue lisää* -kehotusta.

Koehenkilöistä kolme käytti Facebook- ja Twitter-päivityksessään täysin samoja lähtötekstin sisältöjä, vaikka he muotoilivatkin ne hiukan eri tavoin näihin kanaviin. Koehenkilöistä viisi käytti samoja lähtötekstin sisältöjä molemmissa päivityksissään, mutta lisäsi Facebook-päivitykseen joitain Twitterissä mainitsemattomia lähtötekstin sisältöjä. Vain yksi koehenkilö käytti päivityksissä eri sisältöjä, ja yksi poimi laajemmin lähtötekstin sisältöjä Twitteriin kuin Facebookiin. Laajempien sisältöjen käyttö

Facebookissa selittynee yksinkertaisesti sillä, että Facebook-päivityksen merkkimäärää ei ole rajoitettu ja vielä koetilanteen aikaan Twitter-päivityksen merkkimäärä oli 140 nykyisen 280 sijasta.

11.4 Miten ammattitiedottajien muokkausstrategiat eroavat toisistaan?

Koehenkilöt noudattivat lähtötekstin referoinnissa erilaisia strategioita. Poistostrategiaa noudattaneet karsivat suoraviivaisesti osan tekstiä, kopioivat tietyt lähtötekstin osat, noudattivat lähtötekstin esittämisjärjestystä, luettelivat kaikki lähtötekstin topiikit ja järjestelivät vain pienimuotoisesti uudelleen kopioimansa tekstielementit. Leimallista strategialle on se, että kohdetekstit toistavat lähtötekstin ilmaisuja hyvin yhdenmukaisesti.

Priorisointistrategiaa käyttäneet koehenkilöt valikoivat lähtötekstin topiikeista kaksi kolme valitsemansa periaatteen mukaan ja jättivät muut kohdetekstistä pois. Valikoinnin perustana voi olla arvio joko topiikkien tärkeydestä tai lukijan tarpeista. Vähämerkityksisiksi arvioitujen topiikkien poisto antaa tilaa ja lisää tärkeämmiksi arvioitujen painoarvoa. Priorisoinnin periaatteet ja valinnat perustuvat kirjoittajien arvioon ja voivat näin ollen erota toisistaan. Yhteistä priorisointistrategiaa käyttäneille on topiikkien vähentäminen, uusi esittämisjärjestys ja parafrasien käyttö.

Näkökulmastrategia on lähellä priorisointia, mutta toimii enemmän jonkin tietyn näkökulman läpäisyperiaatteella. Näkökulmastrategialle on tyypillistä lähtötekstin painotuksen muuttaminen vahvistamalla jotain näkökulmaa, mutta muilta osin referointi voi muistuttaa poisto- tai priorisointistrategiaa. Näkökulmastrategiassa on tyypillistä tekstin lyhentäminen ja esittämisjärjestyksen muuttaminen. Näkökulman valintaan voivat vaikuttaa paitsi tekstinsisäiset myös tekstinulkoiset perusteet, esimerkiksi kirjoittajan oma asiantuntemus ja hänen näkemyksensä aiheen painoarvosta.

Kokonaiskuvastrategiaa noudattaneet koehenkilöt lähtevät liikkeelle tekstin kokonaismerkityksestä. Kokonaiskuvastrategian mukaisessa aloituksessa teksti kontekstoitui ja pääkäsite määriteltiin. Kontekstointi sijoittaa tekstin aikajanelle, ja pääkäsite määritellään vastaamalla kysymyksiin mitä, missä ja miten. Vastaukset kiteytetään koko lähtötekstin sisällön perusteella, eikä niille ole suoraa vastinetta lähtötekstissä. Kohdeteksti siis väistämättä erkanee tältä osin lähtötekstin kielenkäytöstä ja esittämisjärjestyksestä.

Kokonaiskuvastrategian mukainen aloitus ratkaisee ehkä strategioista tehokkaimmin kaksi keskeisistä ääneenajattelussa esiin tulleista käytettävyysongelmista: tekstin kontekstoinnin ja pääasian tunnistamisen.

Strategia tekee kontekstoinnin avulla näkyväksi sellaisia implisiittisiä asioita, jotka kunnan päätöksenteon tuntijat osaavat päätellä pöytäkirjan esittämistäjärjestyksestä ja koodimerkinnöistä. Kuntalaiselle päätöksenteon ja niihin liittyvien asiakirjojen teksti ei ole itsestään selvä. Kontekstointi luo siltaa hallinnon kontekstista lukijan todellisuuteen kertomalla, mikä tämä teksti on ja mitä sillä tehdään.

Yhteistä kaikille strategioille on tekstin selvä lyhentäminen. Strategian vaikutus kohdetekstin pituuteen ei sen sijaan ole yksiselitteinen. Poistostrategiaa noudattaneiden kohdeteksteissä on kaksi lyhyintä mutta myös kaikkein pisin kohdeteksti. Samoin näkökulmastrategian noudattaneiden teksteissä ei ole havaittavissa yhtenäistä linjaa pituuden suhteen. Kuitenkin voi todeta sen, että kaikki kolme priorisointistrategiaa noudattanutta kohdetekstiä olivat keskiarvopituutta lyhyempiä. Strategia ratkaisee käytettävyysongelman paitsi tekstiä lyhentämällä myös vähentämällä topiikkien määrää, ja näin se helpottaa ääneenajattelussa mainittua pääasian löytämisen vaikeutta.

Jos tarkastelee strategian vaikutusta pitkäsanaisuuteen ja sen indikoimaan luettavuuteen, mitään täysin yhtenäistä linjaa ei voi nähdä. Ainoa strategian valintaan liittyvä yhteinen piirre on havaittavissa poistostrategiaa käyttäneiden kesken, sillä kaikkien sitä noudattaneiden koehenkilöiden kohdeteksteissä pitkiä sanoja on keskiarvoa enemmän ja yhdessä niistä jopa enemmän kuin lähtötekstissä. Poistostrategian noudattajien pitkäsanaisuus selittyy lähtötekstin ilmaisujen muita uskollisemmalla kopiaimisella, mikä johtaa lähtötekstin hyvien ja huonojen piirteiden kulkeutumiseen kohdetekstiin. Erityisesti sanaston säilyminen näyttää olevan yhteydessä valittuun muokkausstrategiaan. Lähtötekstiä kappale kappaleelta kopioiva muokkaustapa säilyttää myös tekstin sana- ja lausetason ilmaukset todennäköisimmin samanlaisina.

11.5 Millainen heuristiikka tutkimuksen pohjalta voidaan koota?

Yleisesti ottaen koehenkilöiden nimeämät ja korjaamat käytettävyysongelmat eivät tuoneet suuria yllätyksiä, vaan ongelmien ratkaisut noudattelivat aika lailla verkkokirjoittamisen, virkatekstien ja selkoistamisen ohjeistoja. Ohjeiden suhde toisiinsa ja niiden keskinäinen painoarvo kuitenkin näyttäytyivät muokkausprosessissa hiukan eri tavoin kuin ohjeissa.

Verkkotekstin käytettävyydestä, selkeästä viranomaiskielestä ja vielä selkokielestäkin annetut ohjeet muistuttavat toisiaan monessa suhteessa. Niiden yksi ero on kuitenkin se, että verkkotekstin käytettävyysohjeet ovat yleisluontoisempia, kun taas

selkeän kielen ohjeet yksilöivät tarkemmin eri kielenaineksia koskevat tavoitteet. Kuitenkin kaikissa näissä ohjeet muotoillaan yleensä ei-ammattikielisesti, joten virka- tai selkokielen tarkistuslistoissa ei niissäkään erityisesti viljellä kielitieteen terminologiaa joitain poikkeuksia lukuun ottamatta (*informaattiorakenne, verbeistä johdetut substantiivit, yksiselitteiset viittaukset*).

Palautan vielä mieliin luvuissa 2.4 ja 3.4 käsitellyt tarkistuslistat. Valtion ja kunnan verkkoteksteille annetut käytettävyysohjeet tiivistin seuraaviin 15 kohtaan:

- 1) käyttäjälähtöisyys
- 2) lyhyys
- 3) tärkein asia tekstin alussa
- 4) looginen eteneminen
- 5) avainsanat kappaleen alussa
- 6) informatiiviset otsikot
- 7) väliotsikot
- 8) silmälähtöisyys
- 9) lyhyet kappaleet
- 10) ei vieraita termejä
- 11) ymmärrettävät ilmaisut
- 12) selkeät lauserakenteet
- 13) ei lyhenteitä
- 14) virheettömyys
- 15) neutraalius.

Verkkotekstin 15 käytettävyysohjeesta 11 on yhteisiä verkko- ja virkatekstien ohjeistoille:

- 1) käyttäjälähtöisyys
- 3) tärkein asia tekstin alussa
- 4) looginen eteneminen
- 6) informatiiviset otsikot
- 7) väliotsikot

- 8) silmäiltävyys
- 10) ei vieraita termejä
- 11) ymmärrettävät ilmaisut
- 12) selkeät lauserakenteet
- 13) ei lyhenteitä
- 14) virheettömyys.

Samansuuntaisia mutta samansisältöisyydeltään tulkinnanvaraisia olivat vielä seuraavat kaksi ohjetta:

- 2) lyhyys ~ sisällön sopiva määrä
- 15) neutraalius ~ sävy ja näkökulma.

Kun vertaa koehenkilöiden ääneenajattelussaan mainitsemia käytettävyyso ongelmia verkko- ja virkatekstien ohjeiden yhteisiin piirteisiin, noin puolet piirteistä osoittautuu samoiksi. Koehenkilöiden mainitsemat käytettävyyso pulmat olen abstrahoinut, nimennyt ja luokitellut vapaasta puheenvirrasta. Vapaamuotoisista ilmauksista on tehtävä tulkintoja, joista monet ovat ilmeisiä, toiset harkinnanvaraisia. Jos koehenkilöt olisivat merkinneet pulmat lomakkeisiin, joissa ne olisi valmiiksi nimetty, tulkinta olisi siirtynyt heille. Valmis nimeäminen ja luokittelu olisi kuitenkin myös ohjannut koehenkilöiden valintoja.

Ääneenajattelussa verkko- ja virkatekstien ohjeistojen piirteistä mainituksi tulivat seuraavat kuusi piirrettä:

- 1) käyttäjälähtöisyys
- 3) pääasia alussa
- 10) termit
- 11) ymmärrettävät ilmaisut
- 12) selkeät lauserakenteet
- 2) lyhyys.

Kaikki koehenkilöt yhtä lukuun ottamatta (9/10) mainitsivat ääneenajattelussaan pulmalliset käsitteet, joka kattaa luettelon ”termit” ja myös ainakin osittain ”ymmärrettävät ilmaisut”. Kuntalaisnäkökulman puuttumisen ilmoittivat ongelmaksi yhtä lukuun ottamatta kaikki (9/10), ja sen olen yhdistänyt luettelossa mainittuun

käyttäjälähtöisyyteen. Pääasian poimimisen vaikeuden (7/10) ja tekstin pituuden (6/10) mainitsi yli puolet koehenkilöistä. Lauserakenteet mainittiin luettelon piirteistä harvimminkin (3/10).

Vähiten koehenkilöt siis kommentoivat virke- ja lauserakennetta. Myöskään muokkauksissa ei näkynyt suuri eroja lähtötekstiin: virkkeiden sanamäärä on kohdeteksteissä säilynyt kutakuinkin samana kuin lähtötekstissä. Lähtöteksti ei kuitenkaan ollut erityisen pitkävirkkeinen, mikä tietysti vaikuttaa muutosten määrään. Kuitenkin näyttää siltä, että virkepituus ei ole ainakaan enää virkatekstien isoimpia ongelmia. Pikemminkin virkepituus on ylipäättään kaikissa teksteissä lyhenemään päin.

Ääneenajattelussa tuli esiin myös sellaisia käytettävyyteen liittyviä piirteitä, joita verkko-, virka- tai selko-ohjeissa ei mainita. Näistä tärkein on kontekstointi, joka tuli esiin kahta lukuun ottamatta kaikissa ääneenajattelussa (8/10). Myös konkretian puute (6/10) on piirre, jonka yli puolet koehenkilöistä nimesi mutta joka ei aivan suoraan tässä muodossa esiinny verkko- ja virkakieli-ohjeista kootussa luetteloissa. Virkakieli-ohjeiden tarkistuslistassa tosin on numerolla 21 kysymys ”Käytetäänkö tekstissä enimmäkseen konkreettisia ja tuttuja sanoja?”, ja osittain samaa tarkoitettaneen erilaisilla ”ymmärrettävien ilmaisujen” luokilla. Kuitenkin tämän tutkimuksen valossa konkreettisuuden vaatimus ansaitsisi painokkaamman aseman ja laajemman määrittelyn ohjeistoissa. Konkreettisuus näyttää nimittäin liittyvän laajemmin tekstistrategiaan, esimerkiksi esittämisjärjestykseen sekä sisältövalintoihin, ja yksittäisten konkreettisten sanojen käyttö on pikemminkin seurausta laajemmasta strategiasta.

Tässä tutkimuksessa käytettävyysspulmia lähestyttiin kahdesta suunnasta. Toisaalta pulmien käsittelyä tarkasteltiin ääneenajattelun ja toisaalta tekstimuutosten perusteella. Lähtötekstin muokkauksissa on ratkottu monin tavoin ääneenajattelussa mainittuja kuutta käytettävyysspulmaa, esimerkiksi käyttäjälähtöisillä sisältövalinnoilla, lyhentämällä tekstiä ja tuomalla pääasia tekstin alkuun. Ymmärrettävyyttä on parannettu yleiskielistämällä ilmauksia, vähentämällä termejä ja painottamalla konkreettisia sisällönosia. Tekstimuokkauksissa voi nähdä myös joitain sellaisia yhtenäisiä tekstin käytettävyyttä parantavia muokkaustekoja, joita ei ole suoraan nimetty äänenajattelussa, esimerkiksi pitkäsanaisuuden vähentäminen (ks. luku 8.1) ja rinnastusten karsiminen (ks. luku 8.3.7). Rinnastusten karsiminen olisi tosin mahdollista yhdistää myös virkerakenteen keventämiseen.

Ohjeistojen vertailun ja tutkimukseni tulosten perusteella muotoilen seuraavassa luvussa 12 ehdotukseni kuntaviestijän heuristikkaksi.

12 KUNTAVIESTIJÄN HEURISTIikka

Asetin yhdeksi tutkimukseni tehtäväksi julkisen alan verkkotekstien heuristiikan täsmentämisen: ”Valaisemalla ammattilaisten avulla tekstin käytettävyyttä kolmesta suunnasta – heuristisen arvioinnin, havainnoinnin ja ongelmien ratkaisun avulla – toivon tutkimukseni pystyvän luotettavasti täsmentämään alan heuristiikkaa” (s. 12). Tutkimukseni, aiemman tutkimuksen tarkistuslistojen vertailun ja kokemukseni perusteella ehdotan luvussa 12.1 verkossa esitettävän kunnan virkatekstin tarkistuslistaksi kymmenen kohdan ohjelmaa ja luvussa 12.2 kunnan sosiaalisen median tarkastuslistaksi viiden kohdan ohjelmaa.

12.1 Ehdotus kunnan verkkotekstien käytettävyysohjeeksi

Kunnan verkkotekstin ohjeet kiteytän seuraavaksi kymmeneksi käskyksi:

- 1) Kirjoita kuntalaisen näkökulmasta.
- 2) Esitä pääasia heti alussa.
- 3) Optimoï tekstin pituus.
- 4) Käytä läpinäkyviä, erottuvia ja johdonmukaisia termejä.
- 5) Suosi kuntalaisten käyttämiä sanoja.
- 6) Konkretisoi eli liitä asiat havaintoon.
- 7) Kontekstoi eli asemoi teksti toiminnan osaksi.
- 8) Suosi lyhyitä sanoja.
- 9) Vältä luettelointia.
- 10) Unohda markkinointi.

Ohjeet sopivat yhtä lailla julkisen alan verkkoteksteihin kuin asiakirjoihinkin. Seuraavaksi perustelen ohjeet ja suhteutan ne olemassa oleviin ohjeistoihin.

1) Kuntalaislähtöisyys

Olennaista on, että kuntalaiselle tarkoitettu ja kuntalaisen asioita käsittelevä teksti tarkastelee maailmaa kuntalaisen näkökulmasta. Kuntalaislähtöisyys tarkoittaa, että asiat sovitetaan paitsi kuntalaisen mittakaavaan myös hänen käyttämäänsä sanastoon. Kuntalaisen näkökulman tavoittaa miettimällä, missä käytännön tilanteissa hän kohtaa puheena olevan asian.

Kuntalaisen näkökulma avautuu, kun tekstin luettaa kohderyhmään kuuluvilla henkilöillä ja keskustelee siitä heidän kanssaan. Näin saa selville, millä ilmauksilla lukijat puhuvat asiasta ja mitkä ilmaukset sekä näkökulmat ovat heille vieraita. Usein jo parin kolmen koehenkilön testaus riittää käytännön pulmien selville saamiseen ja ratkaisemiseen; Nielsenin mukaan käyttäjätestauksissa viiden koehenkilön jälkeen saadaan enää hyvin vähän uutta merkityksellistä tietoa käytettävyysongelmista (Nielsen 1994a). Toimialoilla kannattaa keskittyä kuntalaisille merkityksellisimpien ydintekstien testaamiseen, koska kaikkia tekstejä ei ole mahdollista testata. Ydintekstien testaaminen antaa myös muihin teksteihin sovellettavaa tietoa.

Käyttäjälähtöisyyden ohje on hyvin edustettuna sekä verkko- että virkakieliohjeistoissa, vaikka itse termiä ei niissä käytettäisikään. Käyttäjälähtöisyyden ajatus esiintyy virkakieliohjeiden kohdassa 5 ”Onko teksti kirjoitettu lukijan näkökulmasta?” ja JHS-suositusten ohjeessa ”Selvitä käyttäjien tarpeet esimerkiksi käyttäjätutkimuksen avulla ja perusta suunnittelu todellisiin tarpeisiin ja tavoitteisiin” (JHS-suositukset 2014). Myös Kuntien verkkoviestintäohje (2010) käsittelee asiaa: ”Verkkopalvelun kehittämisessä tulisi ottaa lähtökohdaksi asiakaslähtöisyys organisaatiokeskeisen näkökulman sijasta. Tämä merkitsee asiakasnäkökulman huomioimista myös sisältöjen luomisessa ja muokkaamisessa.” Kuitenkaan käytettävyyden testausta ei juuri ole ulotettu *teksteihin*, vaikka sitä yleisellä tasolla suosituksissa kehoitetaan tekemään.

On myös otettava huomioon, että koska käyttäjälähtöisyys kytkeytyy syvällisesti sisältövalintoihin, lähtötekstin kirjoittaja on keskeisessä asemassa. Lähtötekstien jatkokäsittelijöillä ei ole tavallisissa työtilanteissa aikaa, valtuuksia eikä asiantuntemusta tehdä teksteihin ymmärtämisen kannalta ratkaisevia muutoksia. Virkaviestinnän laadun parantamiseksi vaaditaan siis nimenomaan lähtötekstejä kirjoittavien asiantuntijoiden viestintätaitojen ja kielitietoisuuden lisäämistä, kun nykyisin sen sijaan tekstin laadunvarmistus jätetään usein viestinnän tai loppukäsittelijöiden tehtäväksi. Jatkokäsittelijä voi tehdä kosmeettisia muutoksia, mutta perustavia ongelmia niillä ei poisteta. Nykyinen toimintatapa ei ratkaise virkatekstien käytettävyysongelmia.

2) Pääasia alussa

Esittämisjärjestys muutetaan vastaamaan uutisista ja tiedottavista teksteistä tuttua esitystapaa, jossa pääasia (= päätös, lopputulos) on ensin ja taustat tarvittaessa sen jälkeen. Ohjeen ongelmana on se, että pääasia on tulkinnanvarainen ja riippuu näkökulmasta. Koehenkilöiden tekstit kuitenkin osoittivat, että valinnat eivät ole sattumanvaraisia vaan hyvin samansuuntaisia. Kuntalaisen tiedontarpeen ennakoidaan liittyvän itse asiaan ja siitä tehtyyn päätökseen, ei niinkään asian käsittelyn aiempiin vaiheisiin ja niihin liittyviin asiakirjoihin. Tähän periaatteeseen perustuivat kaikkien koehenkilöiden esittämisjärjestykseen liittyvät ratkaisut. Kuntalaisille suunnatussa tekstissä pääasiaksi voi tulkita sen, mikä asiakokonaisuudessa häntä käytännössä koskettaa. Erittelyä voisi jatkaa pienempiin kohderyhmiin, mutta pääjakona on yleensä se, priorisoidaanko sisältöjä ja terminologiaa kuntaorganisaation vai kuntalaisten kannalta.

Pääasiaa voi lähestyä myös Kauppisen ja Laurisen (1988) tapaan tekstin pääkäsitteen avulla. Mikä on se asia, jota tekstissä käsitellään? Miten se käytännössä ilmenee, ja miten se liittyy kuntalaisen todellisuuteen? Millaisia ovat sen ylä- ja alakäsitteet? Entä hyödyt ja haitat? Olennaista on tunnistaa ne konkreettiset ilmiöt, joissa kuntalainen kohtaa käsiteltävän asian. Pääkäsite on virkateksteissä usein ilmaistu otsikossa: ”Tampereen tulevaisuuden *palvelumalli*”. Tekstin keskeiset merkityssuhteet kietoutuvat yleensä pääkäsitteeseen, siksi se on hyvä lähtökohta. (Mt.: 11–31.)

Pääasiasta puhutaan useissa kirjoittamisen ohjeissa. Virkakieli-ohjeiden kohtana 4 on kysymys ”Alkaako teksti pääasialla, tai palveleeko tekstin esittämisjärjestys muuten lukijaa?” Kansallisen palveluarkkitehtuurikuvauksen (Suomi.fi 2016) tyyliohjeissa asia sanotaan suoraviivaisesti: ”Esitä tärkein asia tekstin alussa ensimmäisessä kappaleessa. Käy suoraan asiaan, taustoita lopussa.” Käännetyin pyramidin tekniikkaa suosittelee myös Nielsenin ryhmä käytettävyydestien perusteella (Schade 2018). Olennaista olisi siis puhua heti alussa itse käsiteltävästä asiasta, ei käsittelyprosessiin liittyvistä taustoista. Taustatietojakaan ei ole välttämättä pakko jättää pois, mutta tarvittava taustoitus kannattaa siirtää tekstin loppuun. Samastahan ovat puhuneet jo vanhat kirjoittamisen tylioppaat: *in medias res*.

Nielsenin ryhmineen – samoin kuin monet muutkin käytettävyytutkijat – käyttää ilmaisua *interaction cost* eli vuorovaikutuksen kustannukset, mikä tarkoittaa sitä työn kokonaismäärää, jonka käyttäjä joutuu verkkosivulla tekemään saavuttaakseen sen päämäärän, minkä takia hän on sivulle tullut (Budiu 2013). Tästä näkökulmasta teksti on sitä tehokkaampi, mitä nopeammin se vastaa lukijan tekstiä koskevaan tiedontarpeeseen. Kysymys on kulutetun työn ja ajan suhteesta saavutettuun hyötyyn.

Kuntalaisen tiedontarpeen voi ennakoida useimmin liittyvän itse asiaan ja siitä tehtyyn päätökseen, ei niinkään asian käsittelyn aiempiin vaiheisiin ja niihin liittyviin asiakirjoihin. Tähän periaatteeseen perustuivat myös kaikkien koehenkilöiden esittämisenjärjestykseen liittyvät ratkaisut.

Selvästi kuntalaisille suunnatuissa tekstilajeissa niin kuin tiedotteissa, uutisissa ja verkkosivuissa on jo pitkään yleisesti ohjeistettu ja noudatettukin uutisrakenteista etupainotteista esitystapaa. Tämä esitystapa tarjoaa lukijalle mahdollisimman nopeasti keskeisen sisällön ja tukee myös pääkohdat poimivaa silmäilevää lukemista. Myös selkoteksteissä suositellaan alkupainotteisuutta, niin että lukija saa poimittua tärkeimmän, jos hän lukemisvaikeuksien takia jossain vaiheessa jättää tekstin kesken. Kronologisesti dokumentoituva pääasian loppuun sijoittava esitystapa edellyttää, että lukija viipyy tekstissä ensimmäisestä viimeiseen riviin, olipa se hänen kannaltaan tehokasta tai ei. Tekstin vaatiman ajankäytön ja työmäärän on oltava suhteessa lukijan tiedontarpeeseen, joka on useimmiten tyydytetty uutisrakenteisen tekstin ensi riveillä.

Esittämisenjärjestys on useissa hallinnon asiakirjoissa vanhastaan loppupainotteinen. Uusien tekstien laatijat käyttävät aiempia tekstejä malleina, ja vanhoja mallitekstejä pidetään ”oikeina” ja ”lainmukaisina” tapoina tuottaa tiettyjä asiakirjoja. Pienikin poikkeaminen mallista tulkitaan helposti virheeksi, joka vaarantaa asiakirjan luotettavuuden. Totutut muodot ja vanha fraseologia kantavat mukanaan arvovaltaa, niin että moni arvelee lain määräävän tiettyjen tekstikäytäntöjen noudattamisen. Muotojen kannatteleva arvovalta tulee tärkeämmäksi kuin tekstin käytettävyyden. Kaivataan ajattelutavan muutosta: lukijan painoarvoa on nostettava tekstikäytäntöjä arvioitaessa ja kehitettäessä. Demokratian toteutumisen kannalta tärkeitä tekstilajeja on uudistettava kansalaisten tarpeita paremmin vastaavaksi. On pystyttävä erittelemään, mitkä lukijoiden vaikeiksi kokemista tekstipiirteistä ovat välttämättömiä oikeudellisuuden kannalta ja mitkä puolestaan johtuvat ainoastaan hallinto- ja oikeuskielen perinteestä. Laissa ei oteta kantaa asiakirjojen esittämisenjärjestykseen.

3) Pituuden optimointi

Kielioppaat ovat yleensä varoneet antamasta suoria ohjeita tekstien pituudesta, koska luonnollisesti monet asiat määrittävät pituutta, esimerkiksi aihe ja käyttötarkoitus. Viestinnän puolella ei ole ollut vastaavaa varovaisuutta, vaan esimerkiksi verkko- tai paperitiedotteen enimmäispituutena on yleisesti pidetty yhtä sivua (esim. Ikävalko 1994: 250).

Tarkan mitan sijasta käyttäisin käsitettä *pituuden optimointi*. Pituuden optimoinnilla tarkoitan sitä, että poistetaan kaikki sellainen sisältö- ja kielenaines, joka ei tuo

lukijalle lisäarvoa. Ensisijaisesti tällaista ainesta on viranomaistekstille tyypillinen toisto, jossa sama asia esitetään lähes samanaaisesti useassa tekstikohdassa tai ilmaiset ovat pleonastisia eli liikasanaisia. Kuitenkaan tekstistä ei kannata karsia niitä aineksia, jotka lisäävät ymmärrettävyyttä. Tällaisia kielenaineksia ovat asioiden yhteyksiä osoittavat konnektiivit ja konjunktiot sekä sisältöaineksia havainnollistavat konketisoinnit ja lisätiedot. Havainnollisia esimerkkejä kannattaa pikemminkin lisätä kuin vähentää.

Yksi tyypillinen virkateksteihin liittyvä liikasanaisuuden muoto on vakuuttavuusretoriikka: tekstin pituutta lisätään, jotta selvitystyö näyttää perusteellisemmalta. Tämä argumentti tulee kunnissa pitämässäni koulutuksissa esiin toistuvasti. Virkamiehen uskotaan tehneen työnsä kunnolla, vasta jos teksti on pitkä ja sisältää viitauksia lakiin sekä muihin asiakirjoihin. Valmistelutekstin tavoitteeksi tuleekin valmistelijan työprosessin dokumentointi ja näkyväksi tekeminen eikä niinkään työn tulosten esittäminen (vrt. Sarangi & Candlin 2011: 10). Tavoitteena ei siis olekaan välttämättä nopealukuisuus ja helppokäyttöisyys vaan pituuden tuoma vakuuttavuus. Erilaisia aineksia lisätään sävyn, ei välttämättä sisällön tuoman lisäarvon takia. Lakisitaatti lisää tekstiin uskottavuutta enemmän kuin lain periaatteen kertominen yleiskielisesti tai sovellettujen lainkohtien luetteleminen tekstin lopussa. Kyse on samantyyppisestä ilmiöstä kuin pykälämerkin käyttö ohjeiden numeroinnissa: se tuo mukanaan ohjeelle lain arvovaltaa.

Mielenkiintoisen näkökulman pituuteen toisi myös se, jos kuntalaislukijoilta ja valtuutetuilta kysyttäisiin, kuinka pitkiä esityslistoja, pöytäkirjoja, tiedotteita, kyselyitä ja raportteja he olisivat halukkaita lukemaan. Kysymys olisi helppo lisätä esimerkiksi verkkotekstin loppuun: ”Oliko teksti sopivan mittainen, liian pitkä, liian lyhyt?”. Tutkimukseni koehenkilöiden ääneenajattelu lähtötekstin pituudesta on tulkittavissa niin, että nelisivuinen esittelyteksti on liian pitkä heille ja myös kuntalaiselle. Jos näin on, voidaanko ajatella, että teksti pitäisikin sovittaa käyttäjien pituustoiveisiin? Kuntalaisilta ja päättäjiltä pyydetyn arvioinnin lisäksi olisi myös mahdollista verkkolehtien tapaan mitata, kuinka kauan lukijat viipyvät tekstien parissa ja missä vaiheessa he yleisimmin lopettavat lukemisen. Monissa palveluissa myös annetaan ennakoarvio siitä, kuinka kauan tarjotun tekstin lukeminen vie aikaa. Kaikki nämä panisivat arvioimaan pituutta käytettävyyden yhtenä osana ja olisivat helppoja toteuttaa. Kyse on lähinnä siitä, halutaanko virkatekstejä kohdentaa kuntalaiskäyttäjälle ja halutaanko niistä todella tehdä tavalliselle lukijalle helppokäyttöisiä.

Kuntien verkkoviestintäohjeessa (2010) puhutaan lyhydestä: ”Verkkoon tulisi kirjoittaa lyhyesti –” (ks. luku 3.4). Kansallisen palveluarkkitehtuurikuvauksen tyylisohjeissa (eSuomi.fi 2016) todetaan samoin, että verkkoon on kirjoitettava ”lyhyesti ja helpolukuisesti”. Kuitenkaan pelkkä lyhyden vaatimus ei johda oikeisiin

valintoihin, sillä kysymys on pikemminkin tekstin sisällyksekkyuden, ymmärrettävyyden ja pituuden suhteesta. Pituuden optimointi on lähellä Kotuksen virkakielitestin kysymystä 4: ”Onko tekstissä lukijalle sopiva sisältö: riittävästi asioita mutta ei liikaa?” Pelkkä lyhyden vaatimus on usein johtanut verkkoviestinnässä sisällyksettömiin lyhytteksteihin ja sisällön liialliseen viipalointiin, mikä rikkoo tekstin informaatorakenteen. Tällöin samaa asiaa käsittelevä sisältö jaetaan lyhyiksi tekstijaksoiksi omille sivuilleen, niin että kokonaisuus sirpaloituu.

4) Termien läpinäkyvyys, erottuvuus ja johdonmukaisuus

Ääneenajatteluissa koehenkilöt pohtivat toistuvasti lähtötekstin termien merkitystä ja suhdetta toisiinsa. Uudistermejä ei voi varsinkaan suunnittelukielessä aina välttää, mutta niitä olisi luotava harkiten. Kirjoittajan puolestaan olisi seulottava uudistermeistä vain välttämättömät tekstiinsä ja avattava niiden merkitys. Hyvä termi on jo itsessään läpinäkyvä, niin että asiaa tuntemattomallekin syntyy oikea mielikuva sisällöstä (Isohella & Nuopponen 2016: 230). Tekstin lukijakunnan perusteella on arvioitava, onko oleellista terminologinen oikeaoppisuus vai arki-ilmauksen tunnistettavuus vai olisivatko nämä ominaisuudet yhdistettävissä.

Uudistermien johdonmukainen käyttö on erityisen tärkeää: uusista käsitteistä käytetään johdonmukaisesti samaa nimeä ja niillä viitataan aina samaan asiaan. Johdonmukaisuus on yksi keskeisiä terminologian käytettävyyden periaatteita (mt.: 232). Johdonmukaisuus on käytettävyyden kannalta tärkeämpi periaate kuin toiston välttäminen, jos sekaannuksen mahdollisuus on olemassa. Tekstinteossa on tyypillistä, että joudutaan tekemään valintoja päällekkäisten ja ristikkäisten periaatteiden välillä ja valitsemaan tilanteittain eri periaatteista tietyssä tilanteessa parempaan lopputulokseen johtava.

Tämän tutkimuksen koehenkilöt kiinnittivät ääneenajattelussaan huomiota siihen, että lähtötekstin termit muistuttivat toisiaan ja koostuivat usein samoista yhdysosista, esimerkiksi *moni-*, *palvelu-*, *-keskus*. Termien nimityksiä suunniteltaessa olisi otettava huomioon erottuvuus eli se, kuinka selkeästi termi erottuu toisista kirjoitus- ja äänneasultaan. Kirjoitus- ja äänneasultaan liian samanlaiset termit sekoittuvat keskenään. Termin käyttöä helpottaa se, että se noudattaa yleisiä sanan- ja terminmuodotuksen malleja ja on pituudeltaan taloudellinen. (Mt.: 229.) Tämän tutkimuksen lähtötekstissä koehenkilöille tuottivat pulmia sekä uudistermien pituus että niiden samankaltaisuus.

Erikoiskielille on tyypillistä tarkasti määritelty terminologia. Asiantuntija ei mielellään poikkeaa terminologiasta silloinkaan, kun teksti on suunnattu erikoisalaa

tuntemattomille. Hänen pitäisi kuitenkin ottaa huomioon, että maallikkolukijat eivät todennäköisesti pysty tekemään merkityseroa arkikielisesti tai termimäisesti käytetyillä sanoilla. Asiantuntijan on syytä tunnistaa tulkintaero ja itse joko yleiskielistää ilmaukset tai avata erikoistermin käytön peruste.

5) Ymmärrettävät ilmaiset

Virkateksteissä tuntuu ylipäättään olevan pyrkimystä asioiden ylenmääräiseen käsitteellistämiseen. Joissain tilanteissa se on tarpeellista yleispätevyuden tai tiivistämisen takia, mutta siitä tulee helposti epähavainnollinen maneer. Tilanteittain on pohdittava, täytyykö lukijalle puhua *hyvinvointipalvelusta* vai riittääkö *neuvola*. Ymmärtämisen helpottamiseksi on usein viisasta purkaa käsitteiteytymät osiin, esimerkiksi *saavutettavuus* > *saavuttaa helposti*, *muuntojoustavuus* > *joustavasti muunnettavissa*, *samanaikaiskäyttö* > käyttää samaan aikaan. Arkikielisten, kaikille tuttuun ilmausten suosiminen demokratisoi kielenkäyttöä (ks. esim. Kankaanpää 2006: 155).

Uusien nimitysten käyttöönotossa kannattaa miettiä, olisiko olemassa vanhaa tuttua sanaa, jonka merkitystä voisi laajentaa ja joka voisi myös avata asiaa, esimerkiksi oman tutkimukseni lähtötekstissä esiintynyt *monipalvelukeskus* on joissain kaupungeissa nimetty *palvelutoriksi*. Uudet nimet eivät ole käyttäjän kannalta välttämättä hyvä – vaikkakin usein käytetty – tapa korostaa muutosta sisällöissä, esimerkiksi käy vaikkapa kouluhallinnon *alakoulu–ala-aste–alakoulu*-ketju tai viime vuosien nimikiistä *Tampereen yliopisto – Tampere3 – Tampereen uusi yliopisto – Tampereen yliopisto*, jossa erilaisten huonompien välivaiheiden kautta päädyttiin vanhaan tuttuun nimeen.

Nimeämistä kommentoi Kuntien verkkoviestintäohje (2010) seuraavasti: ”Kunnallisessa organisaatiossa selkeä yleiskieli edellyttää myös palvelujen ja toimintojen nimeämistä niin, että myös asiaan perehtymätön henkilö voi ymmärtää, mistä on kyse. Usein organisaatiouudistusten yhteydessä myös erilaisia palveluita nimetään uudella tavalla. Tyypillinen verkkosivujen käyttäjä hakee kuitenkin palveluita totutuilla vanhoilla nimillä. Tällöin tulisi muistaa, että vanha termi näkyisi uuden rinnalla mahdollisimman selkeästi.” (Ks. luku 3.4.)

Ensisijaisena pitäisin myös sitä, että uusi nimi olisi jo itsessään tunnistettava ja mahdollisesti pohjautuisi tuttuun nimeen. Jos kuitenkin tämä ei ole mahdollista tai periaatetta ei haluta toteuttaa, on noudatettava edellä mainittua kahden nimen käytäntöä. Kahden nimen periaate aiheuttaa kuitenkin kunnan viestinnässä monenlaisia pulmia, kun hallinto vaatii käyttämään oikeaoppista ja kuntalaiset tuttua nimitystä (esim. *suun terveydenhuolto* vai *hammasahoito*, *varhaiskasvatysyksikkö* vai

päiväkoti). Nielsenillä on käytettävyyssnäkökulmasta asiaan varsin selvä kanta: verkkoteksteissä on käytettävä niitä nimityksiä, jotka ovat ihmisille tutuimpia (Nielsen 2005). Keskeisissä nimityskysymyksissä kannattaisi etukäteen kuulla kielen asiantuntijoita, koska nimitykset jo itsessään ovat käytettävyysskysymyksiä.

6) Havaintoon liittäminen

Abstraktit asiat pitäisi liittää lukijan havaintomaailmaan, jotta ne täsmentyisivät. Teksti konkretisoituu, kun asiat kytetään aikaan ja paikkaan. Asiat, jotka tapahtuvat tiettyyn aikaan tietyssä paikassa, ovat havaittavissa ja tunnistettavissa. Abstraktit asiat sen sijaan ovat yleensä geneerisiä ja voivat tapahtua milloin tahansa missä tahansa. Koehenkilöt tekivät kohdeteksteihinsä konkretisoivia lisäyksiä, ja niitä kaivattiin toistuvasti ääneenajatteluissa. (Ks. luvut 5.3.1.3 ja 8.3.1.)

Jo lähtötekstien kirjoittajat pitäisi määrätietoisesti ohjata asioiden konkretisointiin, sillä jatkotekstien toimittajien on erittäin vaikea lisätä esimerkkejä ja täsmennyksiä omatoimisesti. Lähtötekstin kirjoittajan pitäisi sikäläkin itse asiantuntijana havainnollistaa asia, koska esimerkiksi lainvalmistelun kieltä koskevassa tutkimuksessa (Kankaanpää ym. 2012) osoittautui, että asiantuntijoiden on vaikea hyväksyä jälkeensä tehtyjä selittäviä lisäyksiä. Lisäyksiä kirjoittamisen ei mahdollisesti katsota kuuluvan toimittajan toimialaan eli tekstin muotoiluun vaan asiantuntijajaisällön tuottamiseen.

Toisaalta on tärkeää, että tekstissä on läsnä sekä abstraktinen että konkreettinen taso. Selkotekstejä esimerkiksi on arvosteltu kielellisestä niukkuudesta ja sisällön supistamisesta. Sen sijaan että tekstistä poistettaisiin kaikki abstraktit sisällöt, yleistä juistamisen menetelmäksi on ehdotettu elaborointia. Elaboroinnissa sovelletaan samantyyppisiä keinoja, joilla syntyperäiset kielenpuhujat helpottavat vieraskielisen keskustelukumppaninsa ymmärtämistä. Abstrakteja ilmauksia ei poisteta, vaan ne selitetään toisin sanoin. Elaborointia on kuvattu kahden kielimuodon yhdistämiseksi: kirjoitettua kieltä rikastetaan selittävällä puheella. Tekstistä tulee näin ikään kuin lukijan ymmärtäväinen keskustelukumppani. (Rapatti 2008: 70–71, 73–76, 78–81.) Toisin on todettava, että selkoistamisen ja elaboroinnin ero on pikemminkin näkökulmassa kuin varsinaisessa käytännön mukauttamisessa. Kuitenkin elaboroinnin korostama eri tasojen säilyttäminen on tärkeä painotus.

Abstrakteja asioita kirjoittajat havainnollistavat useimmiten esimerkkien avulla. Esimerkit luovat lukijalle mielikuvan siitä, mitä yleinen tarkoittaa yksityistapauksessa. Esimerkit kaipaavat ohjeistuksissakin erityistä huomiota, koska kyse on yhdestä keskeisestä havainnollistamisen keinosta. Ne ovat oleellisia, jotta kuntalaislukijalle

hahmottuisi, miten ylätasen suunnitelmat todennäköisesti realisoituvat. Monipuoliset esimerkit avaavat ja rikastavat lukijalle abstraktin asian merkitystä tosimaailmassa.

Konkreettinen kielenkäyttö on väistämättä usein abstraktia täsmällisempää, koska abstraktit käsitteet jokainen palauttaa yleensä havaittavaan maailmaan hiukan eri tavoin. Esimerkiksi tamperelaisen mielessä viittaus kohdistuu tarkemmin, kun puhumme arvorakennusten sijaan *Raatihuoneesta* tai *Palanderin talosta*. Abstraktit ilmaukset jättävät tulkinnanvaraa, joka ilman havainnollistusta muuttuu helposti epämääräisyydeksi. Tätä abstraktisuuden tuomaa epämääräisyyttä käytetään kuntavies-tinnässä myös tietoisesti hyväksi erityisesti poliittisia erimielisyyksiä aiheuttavissa asi-oissa. Tulkinnanvaraisuus mahdollistaa erimielisten tahojen yhteisen lausuman kiis-tanalaisissa asioissa, jolloin kiista voidaan siirtää myöhempään käsittelyyn. Ää-
neenajatteluissa mainittiin myös se pitämässäni koulutuksissakin monesti esiin tullut asia, että tekstiä muutetaan usein epätäsmällisemmäksi juuri poliittisista syistä ja il-mausit kulkeutuvat virkateksteihin poliittisesta kielenkäytöstä.

7) Kontekstointi

Virkatekstien lukijan on tärkeää tietää, mihin kohtaan päätösprosessia eri asiakirjat sijoittuvat. Kokenut päätöstekstien käsittelijä osaa tulkita tunnistetiedoista ja koodi-merkinnöistä päätösprosessin vaiheen. Tässä tutkimuksessa kävi kuitenkin ilmi, että koodien tulkinta ei ole kunnan omalle henkilöstöllekään itsestään selvää, vaan he joutuvat miettimään asiaa. Koehenkilöiden oli vaikea hahmottaa lähtötekstin perus-teella, mistä asiakirjasta oli kysymys ja mihin vaiheeseen päätösprosessia teksti liittyi, vaikka kunnan päätöksenteko ja siihen liittyvät asiakirjat ovat heille tuttuja.

Kuntalaisen kiinnostus päätöksentekoon nousee yleensä jostain tietystä päätös-asiasta, joka koskee häntä tavallista läheisemmin, esimerkiksi oman asuinalueen rakentaminen ja maankäyttö. Päätöksenteon prosessi ja käsittelyvaiheeseen liittyvät asiakirja- ja koodimerkinnät eivät välttämättä hahmotu selkeästi, kun päätösasiakir-joja ei lueta säännöllisesti. Lukukokemus muistuttaa uuden laitteen käyttöönoton out-of-box-kokemusta: tekstin käytettävyys määräytyy sen mukaan, kuinka helposti se on tulkittavissa ensi kohtaamisessa. Tällöin yksittäisen päätösasiakirjan tulkinnassa tarvittaisiin sanallista orientoivaa tietoa asiakirjan asemasta päätösprosessissa ja toi-minnan vaiheesta. Organisaation sisäisessä käytössä koodit, lyhenteet ja merkintäta-vat luonnollistuvat ja ne osataan usein lukea automaattisesti, mutta satunnainen lukija joutuu purkamaan koodit ennen varsinaisen sisällön avautumista.

Hallintohenkilöstö tietää kokemuksesta, että päätöksenteon tekstit seuraavat tie-tyssä järjestyksessä, ja siksi ne osataan helpommin asemoida suhteessa prosessiin. Itsestään selvää asemointi ei kuitenkaan koehenkilöillekään ollut, mikä kävi ilmi

ääneenajatteluista. Kontekstoinnin pulmilla on taipumus heijastua tekstin kaikkien osien tulkintaan.

Yksi verkon mahdollistama tapa olisi myös hyperlinkkien käyttö kontekstoinnissa (hyperlinkkien käyttötavoista lisätiedon antajana, lähdeviitteenä ja kontekstualisoijana esim. Vitikka 2018: 166–173). Verkkotekstiin olisi mahdollista linkittää prosessikuvaus ja eri vaiheisiin kuuluvat asiakirjat, jotka myös taustoittaisivat tekstiä. Tämä kuitenkin vaatisi kaikkien linkitettyjen tekstien selväkielisyttä ja verkkotoimittajilta selkeän hypertekstin laatimisen taitoa. Huonosti laadittu hyperteksti saattaa jopa vaikeuttaa ymmärtämistä ja kokonaisuuden hahmottumista varsinkin heikoilla lukijoilla, mutta toisaalta se mahdollistaisi koko päätösprosessin avaamisen ja myös tiiviimmän esittämisen. Hyperlinkin sijoittaminen, kielentäminen ja tekstiympäristö ovat kuitenkin ratkaisevia käytettävyyden kannalta.

Kuntalaisen on ylipäättään vaikea hahmottaa pitkäkestoisen ja monivaiheisen päätöksenteon vaiheita. Käytettävyyden näkökulmasta esimerkiksi Nielsen (2007) kannattaa yleensä kaikkien ylimääräisten johdattelujen poistamista verkkotekstistä, koska lukijat ovat kärsimättömiä ja haluavat löytää pääasian heti tekstin alusta. Kuitenkin myös hän kehottaa säästämään verkkotekstissä lyhyen avauksen, joka kontekstoi tulevan sisällön.

8) Lyhyet tutut sanat

Lyhyiden sanojen osuus lisääntyi selvästi tutkimusasetelmani kohdeteksteissä verrattuna lähtötekstiin (ks. luku 8.1). Sanojen pituutta tai lyhyiden sanojen lisäämistä ei mainittu ääneenajatteluissa, eikä sanojen valinta näin ollen lyhyiden perusteella näyttäisi olevan tietoinen tavoite. Pikemminkin tulkitsisin, että kyseessä on pitkien ja muutenkin hankalien uudismuodosteiden karttaminen.

Käytännön neuvona lyhyiden sanojen suosiminen toiminee kuitenkin myös sellaisenaan, sillä se ohjaa kiinnittämään huomiota pitkiin vaikeisiin sanoihin ja korvaamaan ne lyhyemmillä. Myös abstraktien tai hallintokielen sanojen korvaaminen arki-kielisillä usein johtaa valitsemaan lyhyempiä vaihtoehtoja. Voi myös kääntäen olettaa, että pitkän sanan vaihtaminen lyhyeen merkitsee, että valituksi tulee tutumpi eli yleisemmin käytetty sana. Taajuuslaskelmat kertovat, että suomen kielen sanojen keskipituus on kahdeksan merkkiä (Heikkinen ym. 2001), mutta yleisimmät sanat ovat 2–5-kirjaimisia, yksi- tai kaksitavuisia (Länsimäki 2002).

Yleisemmällä tasolla kuntalaisen näkökulman valitseminen ohjaa sananvalintaa ja saa todennäköisesti käyttämään lyhyitä tuttuja sanoja. Kun koehenkilöt painottivat kuntalaisnäkökulmaa erityisesti sosiaalisen median päivityksissä, pitkien sanojen määrä väheni selvästi. Ohjeistoihin pitkien sanojen karttaminen kannattaa ottaa

mukaan jo senkin takia, että se on helposti myös ei-lingvistin tunnistettavissa ja todennettavissa teksteissä. Piirre sitä paitsi ennustaa tilastollisesti hyvin tekstin vaikeutta.

9) Luettelointi tekstin venyttäjänä

Luetteloinnilla viitataan tässä nominien rinnastuksiin, joka näyttää olevan jatkuvasti yleistyvä kirjoittamisen tapa. Se ilmenee tekstissä kolmen tai useamman sanan tai lausekkeen rinnastuksena, joka voidaan muotoilla ranskalaisten viivojen allekkaiseksi luettelomaksi. Luettelointi pidentää virkkeitä usein turhaan rinnastamalla lähimerkityksisiä sanoja tai nimeämällä asioita, jotka kuitenkin ohitetaan pelkällä maininnalla. Tämän tutkimuksen lähtötekstissä rinnastuksia on jokaisessa virkkeessä, ja koehenkilöt olivat kohdeteksteissään selvästi vähentäneet niiden osuutta. Rinnastuksia karsimalla teksti tiivistyy ja lyhenee. Ääneenajattelussa rinnastuksia ei nimenomaisesti tässä muodossa mainittu, mutta ”sidesanojen” (merkityksessä ’ja’) suurta määrää kommentoitiin; rinnastuksen käsite lienee maallikoille melko vieras. Nominien luettelointi on leimallista paitsi lähtötekstilte myös laajemminkin virkateksteille, ja siksi se ansaitsee tulla mukaan ohjeistoon (ks. luku 8.3.7).

Yleistymisen syytä lienee useampia. Sisällöllisenä perusteena on viitattu virkatekstejä vaivaavaan kattavuuden maniaan: luettelemalla mahdollisimman monia asioita vahvistetaan laaja-alaisen käsittelyn tuntua ja pituuden yhteydessä mainittua vakuuttavuutta. Niillä osoitetaan, että asiaa harkittaessa on otettu kaikki asianosaiset ja asianhaarat huomioon. (Ks. luku 8.3.7.) Toisaalta asioiden muistiinpanotyylinen luettelu on myös nopea tekstin tuottamisen tapa, varsinkin kun luettelmissa on totuttu sietämään katkelmallisia ja epätäydellisiä muotoiluja. Kolmas syy liittyy verkkokirjoittamisen ohjeisiin, joissa usein suositellaan luettelujen ja muiden vastaavien visuaalisten korostuskeinojen käyttöä. Esimerkiksi Suomi.fi-ohjeissa todetaan, että ”luetteloita käytetään silmäilyn nopeuttamiseksi”.

Luotelmaohje lienee levinnyt Nielsenin suosituksesta, jossa hän kehottaa tukemaan luetteloilla verkkotekstin silmäilyä. Hänen omat esimerkkinsä ovat kuitenkin yleensä muutaman sanan ja muutaman alakohdan luetteloita (Nielsen & Morkes 1997, Loranger 2017). Tällaiset parin kolmen sanan ja muutaman rivin luettelmat ovatkin helposti silmäiltävissä, mutta silmäilyä eivät samalla tavalla paranna monen rivin alakohdat, joita on luettelossa kymmeniä peräkkäin. Luotelmaohje vaatisi seuraavaa täsmennystä: luettelmat parantavat silmäiltävyyttä, jos alakohdat ovat lyhyitä (3–5 sanaa) ja alakohtia on vähän (3–5). Täsmennys on linjassa Nielsenin esimerkkien kanssa, vaikka hän ei rajoitusta mainitse. Lisäyksenä täytyy vielä mainita se, että luettelmat ei pidä käyttää liikaa – tästä myös Nielsen varoittaa (Loranger 2017).

10) Markkinointiretoriikan karsiminen

Kohdeteksteistä kävi ilmi, että kohosteiset markkinoinnin tyyliin kirjoitetut myönteiset tekstijaksot siirtyivät helposti lähtötekstistä kohdeteksteihin. Jo aiemmin on todettu, että esimerkiksi kaupungin tiedotteet ovat tulleet vuosien kuluessa markkinointihenkisemmiksi (Kankaanpää 2006: 200). Samaan suuntaukseen liittyvät omassa tutkimuksessani ilmenneet uudistamisen diskurssi, uudistermien suosiminen ja kunnan strategiaan sopivien teemojen painottuminen sekä lähtö- että kohdeteksteissä.

Markkinointipuheeseen on hyvä ottaa kantaa julkisen alan viestinnän ohjeistoissa. Niin kuin jo aiemmin todettiin, markkinointikeinojen käyttö tekstissä pidensi lukuaikaa Nielsenin käytettävyydesteissä (Nielsen & Morkes 1997). Tekstin luotettavuus ja objektiivisuus on käytettävyyssasia, ja vanhastaan se on ollut myös keskeinen tavoite virkateksteissä. Luotettavuuden merkitystä on korostettava aiempaa enemmän. Tämä tarkoittaa esimerkiksi etujen ja haittojen tasapainoista esittämistä sekä liioittelevan myönteisyyden välttämistä. Sikälikin asia on ajankohtainen, kun monissa kunnissa sosiaalinen media on valjastettu osallistamisen sijasta markkinoinnin kanavaksi.

Objektiivisuus ja mainostamattomuus mainitaan ainoastaan valtion kansallisen palveluarkkitehtuurin sisällöntuotannon tyyliohjeessa, joka on tässä käsitellyistä ohjeista tuorein. Ohjetta vielä täsmennetään antamalla esimerkkejä: ”Palvelutietovarannon kuvaustekstit eivät ole markkinointiviestintää. Vältä mainosmaisia ilmauksia (”Tule ja viihdy kirjastossa!”) ja keskity kuvaamaan palvelua ja sen käyttöä (”Kirjaston lukusalissa voit lukea päivän lehdet.”)” (eSuomi.fi 2016.) Tästä päätellen markkinointiretoriikan tuomiin pulmiin on julkisella alalla jo havahduttu.

Muita havaintoja ohjeistoista

Entä olisiko olemassa olevissa verkko- ja virkatekstien ohjelueteloissa jotain selaista, jonka voisi jättää pois? Viestijät nimesivät ongelmat yleensä arkikielellä, ja nimitykset usein poikkeavat kielitieteen tai käytettävyystudkimuksen terminologiasta. Ohjeissakin lienee syytä pysytellä lähellä yleiskieltä tai ainakin kytkeä termit niihin ilmauksiin, joita viestijät itse asioista käyttävät. Kansanlingvistinen lähestymistapa antaa hyödyllistä taustatietoa ei-lingvistien kielipuheesta. Kyse on samasta käytettävyystekijästä kuin muissakin teksteissä.

Ohjeena esimerkiksi substantiivien ja verbien suhde saattaa olla työviestijöille liian ”kielitieteellinen” ja vaikeasti huomioon otettava, vaikka se sinänsä kiinnittäisi

huomion oikeaan seikkaan. Virkakieliohjeessa substantiiveja ja verbejä kommentoidaan kohdassa 18 seuraavasti: ”Ilmaistaanko tekeminen yleensä verbeillä eikä niistä johdetuilla substantiiveilla?” (ks. luku 2.4). Ohje ei ole tämän tutkimuksen lähtötekstin suhteen erityisen relevantti. Kohdeteksteissä substantiivien määrä hiukan väheni ja verbien määrä vastaavasti hiukan lisääntyi, mutta muutokset eivät olleet isoja. Verbeistä johdettuja substantiiveja pystyi suoraviivaisesti palauttamaan verbeiksi vain harvoin.

Kansallisen palveluarkkitehtuurin ohjeissa (ks. luku 3.4) verbien käyttöä havainnollistetaan esimerkkilauseilla: ”Käytä täsmällisiä verbejä – esim. saada, hakea, kirjoittaa, postittaa – ja liitä niihin subjekti silloin, kun sellainen on.” (eSuomi.fi 2016.) Koehenkilöt eivät ääneenajattelussa nimenneet kielioppitermejä *verbi* ja *subjekti*, mutta kaksi koehenkilöistä käytti termiä *passiivi* ja yksi subjektin vastinetta *tekijä*. Tavalliset kielioppitermit helposti olettaa tutuiksi, mutta niiden tunnistaminen ja aktiivinen käyttö toiminnan ohjauksessa vaativat erilaista hallintaa. Esimerkit auttavat asiaa ja usein toimivat jopa sellaisenaan.

Informaatorakenne-termin tuntemusta vaatii virkakielitestin tarkistuskysymys 17: ”Onko lauseiden informaatorakenne luonteva?” Ison suomen kieliopin (VISK 2004) mukaan informaatorakenne tarkoittaa ”informaation jäsentelyä lauseessa, etenkin sitä, mitä lauseessa esitetään tuttuna tai tunnetuksi edellytettynä (temaattinen osa) ja mitä uutena tai uutiseksi arvioituna (remaattinen osa eli reema)” (§ 1370). Käyttäjien kannalta ohjeissa ehkä olisi ymmärrettävämpää puhua asiasta arkikielen ilmaisuilla jäsenitys, tuttu tieto ja uusi tieto. Kielitieteen termein ilmaistu ohje on todennäköisesti puoliammattilaisillekin vaikeasti hahmottuva, ja siksi sitä on käytännössä hankalaa ottaa huomioon.

Ohjeistojen suunnittelussa tulisi ottaa huomioon kohderyhmän tapa puhua teksteistä ja kielestä. Virkaviestijän hahmotustapa ja kielenkäyttö eroaa lingvistin ammattilaispuheesta. Tässäkin on kyse käytettävyydestä.

12.2 Ehdotus sosiaalisen median päivitysten ohjeistoksi

Tässä tutkimuksessa koehenkilöiden kirjoittamien sosiaalisen median päivitysten määrä on yksinään liian pieni ohjeiden perustaksi. Seuraavan viiden ohjeen luettelon perustankin siksi paitsi tämän tutkimuksen myös Kunta Twitterissä -artikkelini (Suominen 2018) aineistoon, kouluttajakokemukseeni sekä kirjallisuuteen.

1) Lisää vuorovaikutteisuutta

Sosiaalinen media perustuu käyttäjien vuorovaikutukseen. Vuorovaikutteisen tekstin tunnusmerkkejä ovat persoonamuodot, puhuttelut, kysymykset, vastaukset ja kehoitukset. Vuorovaikutukseen kuuluu myös se, että kirjoittaja houkuttelee vastaanottajan kiinnostumaan tekstistä, muuten vuorovaikutussuhde jää syntyvästä (ks. esim. Kulkki-Nieminen 2010: 58).

Perinteiset yksisuuntaiset virkaviestinnän tavat kuitenkin tahtovat siirtyä sosiaalisen mediaan. Kaupunkien Twitter-viestinnässä kiinnittää huomiota esimerkiksi automaattisten tiedotetviittien suuri osuus (Suominen 2018). Koskela (2005) on todennut, että verkkoviestinnän ja viranomaisviestinnän käytännöt törmäävät juuri vuorovaikutteisuuden ilmaisemisessa. Lukijan puhuttelussa esimerkiksi verkon kysymysvastauspalstalla teksti lähestyy verkkoviestinnän käytäntöjä, mutta asiakirjoihin perustuvissa verkkoteksteissä puhuttelua vältetään perinteisen viranomaisviestinnän tapaan. (Mt.: 261–270.)

Kaupunkien omissa sosiaalisen median ohjeissa korostetaan vuorovaikutteisuutta, mutta käytännössä niiden viestintä varsinkin Twitterissä on edelleen melko yksisuuntaista. Kuitenkin vuorovaikutteiset tviitit saavat enemmän reaktioita ja ovat näin vaikuttavampia. (Suominen 2018: 179–182.) Twitter-viestinnän käyttö yksisuuntaisesti omien tiedotteiden jakamiseen ei monipuolista viestintää, tue kuntalaiskeskustelua eikä demokratisoi osallistumista (Vainikka & Huhtamäki 2015, 172).

Tämän tutkimuksen aineistossa vuorovaikutteisia kielenpiirteitä ja kysymyksiä suositaan enemmän Facebook-päivityksissä kuin tviiteissä. Kanavan tuttuus näyttäisi lisäävän viestien vuorovaikutteisia piirteitä. Kuitenkin vuorovaikutteisia kielenpiirteitä on kuitenkin ylipäätään enemmän sosiaalisen median päivityksissä kuin muissa tutkimukseni koeasetelmissa laadituissa verkkoteksteissä. Sosiaalisen median suora keskusteluyhteys on ylipäätään omiaan lisäämään lukijan huomioon ottamista viestin suuntaamisessa.

2) Käytä arkikieltä

Tämän tutkimuksen aineistossa ja samoin laajemmassa kaupunkien tviittiaineistossa päivitysten luettavuus on parempi kuin muiden verkkotekstien. Päivityksissä suositettiin lyhyempiä, tutumpia ja konkreettisempia sanoja kuin muissa verkkoteksteissä. Lisäksi mitä suuremmin päivitykset liittyivät keskusteluun, sitä helppolukuisempia ne olivat (Suominen 2018: 186–187).

Koehenkilöiden samoin kuin kaupunkien päivitykset noudattavat huoliteltua yleiskieltä, mutta niissä suositaan konkreettisempia ja arkikielisiä sanoja kuin verkkoteksteissä. Kuitenkin isommasta tviittiaineistoista kävi ilmi, että Espoon Twitter-päivitysten sanasto on jonkin verran arkisempaa ja puhekielisempää kuin muiden vertailtujen kaupunkien, esimerkkinä sanat tsekkaa, sorry, semma. Valinta on ollut Espoossa tietoinen, ja kaupunki tavoittelee tviiteissään verkkokeskustelun kielimuotoa ja tekee tarkoituksellisesti eroa totuttuun kaupunkiviestintään. (Mt.: 187–188.)

3) Vältä erikoismerkkejä

Facebook-päivityksissä itse kanava ei vaadi poikkeamaan oikeinkirjoituksen normaalikäytännöistä tai käyttämään erikoismerkkejä. Sen sijaan suomenkielisten tviittien oikeinkirjoitus poikkeaa oikeinkirjoituksen periaatteista, koska käyttäjätunnukset (@EspooEsbo) ja aihetunnisteet (#Tampere) merkitään sanan aloittavilla @- ja #-merkeillä, jolloin ne muuttuvat linkiksi.

Oikeinkirjoituksen pulmat nousevat siitä, että linkki vaatii perusmuodossa olevan sanan eivätkä suomen kielen taivutusmuodot toimi tunnuksina tai aihetunnisteina. Tämä on johtanut erilaisiin yleiskielen suosituksille vieraisiin keinoihin, joilla pääteaines erotetaan perusmuotoisesta linkistä: @EspooEsbo:n, @EspooEsbo'n, @EspooEsbo n. (Mt.: 187–188.)

Oikeinkirjoituksen poikkeamat heikentävät käytettävyyttä rikkomalla johdonmukaisuuden ja standardien noudattamisen periaatetta (ks. esim. Nielsen 2013). Helppointa on lukea totutun kirjoitustavan mukaista tekstiä, mutta toisaalta vuorovaikutuksen ja haun takia myös käyttäjätunnukset ja tunnisteet ovat tärkeitä. Tviittien käytettävyyden ja luettavuuden kannalta olisi kuitenkin hyvä välttää merkityksettömiä poikkeamia ja tavoitella yleiskielen mukaisia merkintätapoja esimerkiksi muotoilemalla tviitit niin, että käyttäjätunnukset ja tunnisteet ovat perusmuodossa tai käyttämällä soveltuvien osien näkymätöntä eroketta ennen taivutus päätettä. (Suominen 2018: 188.)

4) Automaattisesta nostosta päivitykseen

Päivitykset on hyvä muotoilla erikseen kuhunkin sosiaalisen median kanavaan. Facebook-päivitykset koehenkilöt kertoivat todellisessa työtilanteessa muotoilevansa käsin, mutta tviitit irrotetaan usein automaattisesti verkkotiedotteen alusta.

Koearkineistoni ja artikkelini (Suominen 2018) näytteen tviiteistä suurin osa rinnastuu verkkosivujen tapahtuma- ja uutisnostoihin (vrt. hakusana ”nosto”, Sosiaalisen

median sanasto 2010: 39), joissa sisältö tuodaan automaattisesti Twitter-virtaan ja liikenne ohjataan linkin kautta kaupungin verkkosivuille.

Nostot olisi kuitenkin hyvä muotoilla erikseen uuteen käyttöön, ei vain irrottaa toisen tekstin alusta. Nielsenin mukaan tiivistelmien pitää itsessään antaa käyttäjille mahdollisimman paljon tietoa eikä pelkästään houkutella napsauttamaan linkkiä. Toisesta tekstistä kopioitu osa ei yleensä sovellu itsenäisenä käytettäväksi. (Nielsen & Tahir 2002: 27.)

Tiedotteen otsikosta tai ingressistä kopioitu päivitys ei myöskään yleensä kytkeydy keskusteluihin eikä sisällä vuorovaikuttavia kielenpiirteitä. Uudelleenmuotoilulla sisältö voidaan mukauttaa sosiaalisen median kanaviin sopivaksi.

5) Vaihtelevuus lisää kiinnostusta

Koehenkilöiden päivitysten houkuttelevuus ja vuorovaikuttaisuus vaihtelee. Päivitysten kiinnostavuutta koehenkilöt pohtivat ääneenajattelussa, mutta tyyllilajin ei haluttu poikkeavan liikaa päivitykseen linkitetystä tiedotteesta.

Sekä tämän tutkimuksen koehenkilöiden että artikkelini aineiston tviittien muotoilu vaihteli kaavamaisista automaattiviiteistä vapaamuotoisiin. Aineistosta erottuivat Kaupunki Twitterissä -artikkelissa luokittamani neljä tyyppillistä tviitin mallia: otsikkotviitti, tapaustviitti, puhuttelutviitti ja vastaustviitti (Suominen 2018: 182–185).

Mekaaninen otsikon ja linkin tviittaaminen tai niiden automaattinen jako Twitterissä säästää työtä, mutta viestit eivät näin kytkeydy keskusteluihin eivätkä liioin kannusta vuorovaikutukseen. Usein automaattiviestit jäävätkin yksinäiseksi huhuiluksi eivätkä leviä viraalisti sosiaalisessa mediassa.

Koehenkilöiden tekemissä Facebook-päivityksissä esiintyy myös otsikko- ja taupäivityksiä, mutta tyyppillisesti kaikki päivitystyytit muotoillaan kysymyksiksi. Kysymyksiä käytetään kokemukseni mukaan kaupunkien päivityksissä usein peräkkäisissä päivityksissä ja – samaan tapaan kuin koehenkilöt tässä tutkimuksessa – samassa päivityksessä useampia peräkkäin.

Päivitysten rakentaminen mekaanisesti aina samalla tavalla häivyttää sosiaalisesta mediasta osallistujapersoonan, ja näin vähenevät myös edellytykset vuorovaikutukseen. Parhaiten toimivat tilanteittain vaihtelevat ja keskusteluun kytkeytyvät päivitykset.

13. PÄÄTELMIÄ JA KESKUSTELUA

Lähdin tekemään tätä tutkimusta käytännöllisistä syistä. Olen pitkään kouluttanut sekä verkkotekstien että virkatekstien kirjoittajia. Käytännössä olen huomannut, kuinka vaikea virkatekstien laatua on yleisesti parantaa, vaikka ongelma tunnistetaan, koulutuksia järjestetään ja hyvää tahtoa on. Koeasetelmalla halusin tehdä näkyväksi, miten päivittäin virkatekstien pulmia ratkovat kuntaviestinnän ammattilaiset hahmottavat ja ratkovat vaikeaselkoisen kielen pulmia.

13.1 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Tulosten luotettavuutta olen pyrkinyt arvioimaan koko tutkimuksen teon ajan. Olen käyttänyt useita aineistoja ja lähestynyt tekstin käytettävyyttä ääneenajattelun, havainnoinnin, haastattelun ja tekstinmuokkauksen avulla. Yhden aineiston perusteella tehtyyn tulkintaan on näin ollut mahdollista saada tukea muista aineistoista.

Ääneenajattelut on tallennettu ja litteroitu. Havainnoinnin tukena ovat olleet dvd-tallenteet, joista on ollut mahdollista tarkistaa muistiinpanojen oikeellisuus. Tekstin eri versiot, luonnokset ja koehenkilöiden käyttämät paperit merkintöineen ovat olleet apuna tulkintoja tehtäessä.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan käsitteiden ja menetelmien sopivuuden, päätelmien johdonmukaisuuden sekä tulosten yleistettävyyden näkökulmasta (ks. esim. Lähdesmäki ym. 2009, Eskola & Suoranta 1998, 208–222, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Käytettävyyden käsite soveltui tekstien tarkasteluun ja toi mukanaan käyttäjäkokemuksen painottamisen sekä tilannenäkökulman, joka on oleellinen myös lingvistisessä tekstintutkimuksessa. Käytettävyyden tutkimisen menetelmät on suunniteltu ensisijaisesti ohjelmistojen ja verkkopalveluiden testaamiseen. Ne olivat kuitenkin sovitettavissa tekstien käytettävyyden mittaamiseen, mutta vaativat lingvististä analyysia tuekseen – samoin kuin luottavuustutkimukset aiemmin –, jotta niistä on hyötyä tekstien kehittämisessä.

Tekstin käytettävyyden kriteereiksi määrittelämäni osatekijät *ymmärrettävyys*, *nopeus* ja *miellyttävyys* ovat relevantteja, vaikkakin ääneenajattelujen pohjalta nimetyt käytettävyydspulmat oli paikoin vaikea luokitella näihin kategorioihin.

Ääneenajatteluissa käytetyt ilmaukset olisi voinut joissain tapauksissa luokitella kahteen, joskus kolmeenkin luokkaan. Luokittelun tukena käytin pulmatapauksissa ilmausten kontekstia ja valitsin ensisijaiseksi arvioimani luokan. Kriteereitä olisi ollut mahdollista ja kiinnostavaakin mitata kutakin erikseen: ymmärrettävyyttä testillä, nopeutta luku-aikaa mittaamalla ja miellyttävyyttä kyselylomakkeella. Tällöin tutkimus olisi kuitenkin keskittynyt vain tekstin lukemiseen.

Tavoitteena oli kuitenkin myös selvittää käytettävyysspulmien ratkaisuja. Lähtö- ja kohdetekstien lingvistinen vertailu on toistettavissa oleva ja yksityiskohtainen menetelmä muutoksien arviointiin. Muokkaukset ovat kuitenkin sangen monimuotoisia, joten vaarana on yksityiskohtiin hukkuminen. Muokkaustekojen luokittelu olikin yksi tutkimuksen työläimmistä ja aikaa vievimmistä työvaiheista. Luotettavuuden lisäämiseksi tein luokittelun kolme kertaa hieman eri tavoin tutkimusprosessin eri vaiheissa ja kokosin pulmatapaukset omaksi joukokseen. Tekstimuokkausten tutkiminen on osoittautunut aiemmissakin tutkimuksissa vaikeaksi, mutta Faigleyn ja Witten (1981) luokittelu toimi näkemykseni mukaan riittävän hyvin. Luokittelun etuna on tietty väljyys, joka mahdollisti sen sovittamisen oman tutkimuksen tarpeisiin.

Käytettävyyden parantamiseen tähtäävät tekstimuutokset olivat erityisesti pituuden ja esittämisjärjestyksen osalta yhdenmukaiset, mikä lisää näiden tulosten yleistettävyyttä. Samoin monet kohdetekstien sana- ja lausetason muutoksista toteuttivat yhtenäisiä periaatteita ja olivat myös linjassa aiempien tutkimusten sekä ymmärrettävyyttä parantavien suositusten kanssa. Lähtöteksti puolestaan edusti vertailun perusteella hyvin kokousasiakirjoja ja myös laajemminkin hallinnon suunnittelutekstejä, joten tulokset ovat tietyn varauksin siirrettävissä myös muihin virkatekstien lajeihin. On kuitenkin muistettava, että julkishallinnon tekstilajien kirjo on varsin laaja ja ulottuu kokousasiakirjoista sähköposteihin ja hallintopäätöksistä pikaviesteihin.

Tutkimuksessani aineiston koko oli riittävä, niin että ääneenajatteluissa keskeiset käytettävyysspulmat tulivat tunnistetuiksi ja muokkauksista oli tehtävissä perusteltuja kategorisointeja. Ääneenajattelu ja havainnointi ovat erittäin työläitä ja aikaa vieviä menetelmiä, siksi koehenkilöiden määrä on yleensäkin näissä menetelmissä suhteellisen pieni. Koehenkilöiden määrää saattoi myös perustellusti rajata, koska ryhmä oli kokemustalustaan homogeeninen. (Ks. esim. Eskola & Suoranta 1998: 66.) Koehenkilöt ovat viestinnän ammattilaisia, jotka lukevat ja muokkaavat työkseen virkatekstejä. He ovat itse tekstien käyttäjiä mutta myös edustavat työnsä puolesta kuntalaislukijoita. Koehenkilöiksi viestinnän asiantuntijat sopivat sen vuoksi, että heillä on edellytyksiä eritellä käytettävyysspulmia ja tuottaa niihin ratkaisuja. Koehenkilöiden oma käyttökokemus heijastelee myös kuntalaislukijoiden kokemusta, mutta kuvan täydentämiseksi olisi toteutettava käytettävyydesti myös tällä kohderyhmällä.

Ääneenajattelu osoittautui varsin hedelmälliseksi työtavaksi, joka avasi luku- ja kirjoitustapahtumaa kokonaisvaltaisemmin ja syvällisemmin kuin pelkkä haastattelu tai kyselylomake, joka toisaalta mahdollistaisi tilastollisesti pätevän koehenkilöotoksen käytön. Koehenkilöiden introspektiolla on mahdollista tavoitella kvalitatiivisessa tutkimuksessa oleellista ilmiön syvää ymmärrystä tilastotiedon sijaan (vrt. esim. Saarinen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Menetelmän onnistunut käyttö tässä tutkimuksessa perustui pitkälti koehenkilöiden erinomaisiin viestintätaitoihin ja vankkaan ammattilaisuuteen. Näiden ominaisuuksien ansiosta aiempien tutkimusten mainitsemat pulmat (ks. (Kussmaul & Tirkkonen-Condit 1995: 179–182) ääneenajattelun ja tekstin tuottamisen joustavasta yhdistämisestä vältettiin. Tutkimuksen tuoman kokemuksen perusteella katson, että introspektiolla on vastaisuudessa varsin kiinnostavia soveltamismahdollisuuksia lukemisen, kirjoittamisen ja tekstien käytettävyyden tutkimisessa

13.2 Käytettävyysepulmista kehittämiseen

Ongelmien tunnistaminen on ratkaisun ensi askel. Tässä tutkimuksessa tekstin ongelmien tunnistamista lähestyttiin käytettävyysepulmista keinoilla. Koehenkilöt lukivat tekstiä ja samalla kielensivät käytettävyysepulmia. Lukemisen jälkeen he korjasivat havaitsemiaan käytettävyysepulmia. Koehenkilöiden ääneenajattelu ja muokkaustoimet olivat linjassa keskenään, joten ääneenajattelu kytkeytyi luontevasti muuhun kielelliseen toimintaan. Ääneenajattelu osoittautui ylipäättään varsin kiinnostavaksi menetelmäksi ja tuotti rikasta aineistoa. Loppuhaastatteluissa useat koehenkilöt katsoivat kielentämisen avanneen heille itselleenkin muokkausprosessia uudella tavalla. Tämä antaa aiheen pohtia, voisiko tämältyyppistä introspektiota käyttää apuna tutkimuksen lisäksi myös koulutuksessa. Julkisen alan vaativan tekstityön kehittämässä kaivataan menetelmiä, joilla pystytään vaikuttamaan pintatason kielenhuoltoon syvällisemmin kirjoittajan monimutkaisiin kognitiivisiin prosesseihin. Ääneenajattelu johdattaa tutkimaan sisällön ja kielen syvällistä yhteen kietoutumista.

Ääneenajattelulla tavoitetaan tekstintekijän mentaalista malleja ja tekstien käsitteilyyn liittyvää kielenkäyttöä. Tästä on hyötyä paitsi kirjoittajalle itselleen oman ajattelun näkyväksi tekemisessä myös ohjeistojen ja koulutuksen suunnittelijoille. Koehenkilöt esimerkiksi kiinnittivät huomiota pääasiassa tekstitason käytettävyysepulmiin. He nimesivät niitä useammin ja näin ollen todennäköisesti pitivät niitä merkittävämminä kuin sana- ja lausetason ongelmia. Tulos painottaa holististen lähestymistapojen merkitystä virkatekstyössä.

Entä kun ongelmat on tunnistettu? Onko tekstimuutoksista mahdollista jäljittää ratkaisuja, joilla on yleispätevää merkitystä virkatekstien selväkielistämisessä? Käytettyyso Ongelmien ratkaisuja on ehkä hyödyllistä lähestyä nimenomaan tekstilajiominaisuuksien ja niiden kehittämisen näkökulmasta. Tekstilajit eli genret ovat eri hallinnonaloille yhteisiä, kun taas kielirekisterit nousevat käsiteltävien asioiden sisällönaloilta (ks. luku 2.2.1, kuva 4). Tekstilajipiirteet ovat myös pysyvämpiä, mutta organisaation teksteissä niiden muutokset ovat helpommin monistettavissa kuin kielirekistereihin vaikuttaminen. Koehenkilöt tekivät kaikkein yhdenmukaisimpia muutoksia tekstin pituuteen ja esittämisyjärjestykseen. Nämä kaksi asiaa on mahdollista melko vaivattomastikin ottaa huomioon kokousasiakirjojen tekstilajeja kehitettäessä. On teknisesti helppo muuttaa esityslistojen ja pöytäkirjojen mallipohjia niin, että päätösehdotus ja päätös tuodaan alkuun ja selostusosan pituus rajataan. Sisältöjaksojen paikkoja uudelleen järjestelemällä voidaan tekstiä tiivistää ja muuttaa alkupainotteiseksi, ilman että jaksoiden sisältöön vielä tarvitsee koskea juuri ollenkaan. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi päätöshistorian, sovellettujen asiakirjojen tai lainkohtien sijoittamista luetteloksi tekstin loppuun tai linkin taakse. Päätösehdotuksen tuominen alkuun ennen selostusosaa kiteyttää valmistelutyön tuloksen, ja selostusosan aloittaminen uutisjutun tapaan parin rivin tiivistelmällä toimii lukijalle oikopolkuna sisältöön.

Tutkimuksen perusteella pidän mahdollisena ja myös toivottavana sitä, että esityslistan ja pöytäkirjan dokumentoivia tekstikäytäntöjä mukautettaisiin uutis- ja tiedotetekstien käytänteisiin. Esityslistan ja pöytäkirjan selostusosan tehtävänä on tiedottaa päättäjille ja myös kuntalaisille päätösehdotuksen perusteista. Laissa ei määrätä selostusosan esittämisjärjestystä tai pituutta, eikä niihin oteta kantaa yleensä myöskään hallintosäännössä tai muissa säädöksissä. Näin ollen valmistelija voi melko vapaasti päättää, miten asiasisällöt järjestetään ja missä laajuudessa ne esitetään. Selostusosa olisi siis mahdollista jo alun perin laatia tiedotteen tapaan tiiviiksi ja uutisrakenteiseksi, jolloin se toimisi paremmin verkossa, ja olisi käytettävämpi kuntalaisluukijoille ja todennäköisesti myös päättäjille. Tähän suuntaan on jo joissain kunnissa edettykin siirtämällä päätös ja päätösehdotus selostusosan edelle. Virkatekstien pituutta olisi myös mahdollista lyhentää kiinnittämällä huomiota esimerkiksi toistavaan ja rinnastuksia suosivaan esitystapaan, johon voi vaikuttaa sisältö- ja pituussuosituksen avulla. Kun lähtötekstin muotoilujen tiedetään säilyvän tekstiketjuissa, myös jatkotekstit sekä niiden toimittajat ja lukijat hyötyisivät muutoksesta. Kunnissa tekstejä käsittelevät ehkä kaikkein eniten omat työntekijät, joten lähtötekstien laadun parantaminen tuo selvää työn ja ajan säästöä.

Tekstilajiin piirteitä on helpompi muokata organisaation yhteisellä sopimuksella kuin rekisteripiirteitä, esimerkiksi sanastoa. Vaikeat käsitteet ja sanat saivat runsaasti

mainintoja koehenkilöiden ääneenajatteluissa. Termeihin ja sanastoon liittyvät valinnat nousevat useimmiten toimialan – lähinnä sen edustaman sisällönalan – kielirekisteristä. Asiantuntijat käyttävät oman erikoisalansa vakiintunutta terminologiaa ja kekevat usein, että yleiskielistäminen muuttaa liiaksi merkityksiä. Esimerkiksi lakikielen terminologia muodostaa verkoston, jossa yksittäinen termi saa merkityksensä verkoston osana. Jos yleiskielistäminen ei tyydytä asiantuntijakirjoittajaa, ratkaisua on mahdollista hakea elaboroinnin keinoin: sama asia tai käsite on ilmaistava kahdella tai useammalla tavalla. Tässä tapauksessa kuitenkin vastakkain asettuvat kaksi käytettävyyden periaatetta. Selittäminen lisää tekstin pituutta mutta toisaalta parantaa ymmärrettävyyttä. Vastaus pulmaan on pituuden optimointi eli mahdollisimman lyhyt ymmärrettävä selitys.

Kolmas huomioon otettava asia on tekstien muotoutuminen organisaatiossa: asioita yhteisesti työstettäessä esitystapa muuttuu abstraktiksi ja persoonattomaksi. Näin ollen ei olekaan yllätys, että tutkimuksen koehenkilöt kiinnittivät toistuvasti huomiota käsiteltävän abstraktisuuteen ja koettivat konkretisoida tekstiä. Kun prosessin luonne tunnetaan ja otetaan huomioon, tekstin tuottamisessa on tietoisesti kuljetettava mukana yksilöivää ja konkretisoivaa esimerkkiaineistoa, joka liittyy abstraktit asiat havaittavaan todellisuuteen. Jos tekstit tahtovat kehittyä organisaation työprosessissa aina abstraktimpaan suuntaan, niiden käytettävyyttä parannetaan kulkemalla vastavirtaan eli abstraktioita konkretisoimalla. Tämän tyyppiset ratkaisut kuitenkin vaativat organisaatiolta kielellisten kysymysten käsittelyä ja yhteisen ymmärryksen muodostamista niiden merkityksestä.

Abstraktisuus voi toisaalta olla tulosta organisaation käsittelyprosessista, mutta se voi myös olla yksittäisen kirjoittajan tekstistrategia, joka kytkeytyy näkökulman valintaan. Oleellinen ratkaisu lukijan kannalta on, tarkastellaanko käsiteltävää asiaa kuntaorganisaation vai kuntalaisen kannalta. Näkökulman valinta tuottaa jo osittain automaattisesti tietynlaisia sana- ja virketason ratkaisuja. Jos teksti päätetään kirjoittaa kuntalaisen näkökulmasta, se ohjaa valitsemaan sisältöä ja ilmaisut kuntalaisen käytämästä sanastosta; valituksi tulee useammin esimerkiksi *päiväkoti*, ei *varhaiskasvatustyksikkö*. Abstraktisuus kuljettaa usein mukanaan uudistermejä ja pitkiä yhdyssanoja, joihin kuntalainen ei muussa kuin hallinnon kielenkäytössä juuri törmää. Näkökulman valinta toimii ikään kuin tekstinlaadinnan kattoperiaatteena. Kuntalaislukijan parempi huomioon ottaminen tarkoittaa, että sisältöjä arvioidaan kuntalaisen tarpeiden kannalta, ne liitetään hänen ympäristöönsä ja tekstikäytäntöjä mukautetaan hänen kieliympäristöönsä sopiviksi. Tekstin kohdistamista kuntalaiselle pidettiin myös tehokkaimpana keinona parantaa tekstien laatua virkakielikampanjan kunnille suunnatussa kyselyssä (Viertö 2014, ks. luku 2.3).

Lähtötekstin ja koehenkilöiden tekstien vertailu osoitti myös, että promotionaaliset ja myönteiset tekstijaksot siirtyvät helposti tekstiketjussa eteenpäin, vaikka markkinointipuheelle kriittisiäkin kommentteja ääneenajatteluissa esiintyi. Markkinointikielen nosteeseen on syytä kiinnittää huomiota, sillä se on ylipäättään yleistynyt julkisen alan viestinnässä (esim. Fairclough 1995: 138–140). Viranomaisille suunnatuissa viestintäkoulutuksissa on syyksi esitetty paitsi mainospuheen myös poliittisen retoriikan siirtymistä julkisen alan viestintään, ja onpa syytä nimetty jopa isoissa kaupungeissa yleistynyt pormestarimalli. Kunnille suunnatuissa tiedotusohjeissa markkinoinnin tärkeyttä korostettiin erityisesti 1990-luvun puolivälissä ja 2000-luvun alussa (Kuntien tiedottaminen 1995: 34–36, Kunnan viestintä 2001: 13–14, 36–39), kun taas vuoden 2004 ohjeissa markkinointiviestintää koskeva osuus on aiempaa suppeampi ja sen sijaan korostetaan kuntalaisten osallistumista (Kunnan viestintä 2004: 3, 30–31). Viestinnän ohjeistoissa on vastaisuudessa otettava entistä selvempi kanta positiivisuus- ja markkinointiretoriikkaan ja korostettava etujen sekä haittojen tasapuolista esittämistä. Promotionaalisuus syö julkisen alan viestinnän luotettavuutta, jota on Suomessa totuttu pitämään juuri alan vahvuutena. Nielsenin käytettävyydestien perusteella luotettava informatiivinen tyylinä näyttää myös parantavan tekstin käytettävyyttä ja lyhentävän lukuaikaa, koska lukija joutuu prosessoimaan markkinointiteksteistä esiin luotettavan ytimen ylisanojen joukosta (Nielsen & Morkes 1997). Promotionaalisuuden lisääntymiseen tulee suhtautua kuntateksteissä kriittisesti.

Sosiaalinen media keskustelevana kanavana on yksi ratkaisu, jolla kehitetään kuntalaisten ja hallinnon yhteistä ymmärrettävämpää kielimuotoa. Kuitenkin tämä mahdollisuus jää käyttämättä, jos asiantuntijat eivät itse osallistu keskusteluun vaan kanavat valjastetaan yksinomaan kuntamarkkinointiin. Markkinoinnin ja viestinnän ammattilaiset eivät ylipäättään pysty ottamaan osaa täyspainoisesti päätöksenteon kysymyksiin vaan keskustelussa pitäisi olla mukana ne viranhaltijat ja asiantuntijat, jotka vastaavat sisällöistä eri toimialoilla. Sosiaalisen median kanavista esimerkiksi Twitter voi toimia tehokkaan osallistamisen välineenä, jos siitä määrätietoisesti kehitetään yhteisen työskentelyn ja vuorovaikutuksen alustaa.

Luvun alussa totean, että kunnissa on hyvää tahtoa virkatekstien laadun parantamiseksi. Miksi työ etenee niin vaivoin? Koulutuksissa syyksi mainitaan useimmin lakikieli. Hallinto perustuu lakiin, ja hallintoteksteissä noudatetaan oikeuskielen käytäntöjä. Norjalaiset viranomaiskielen asiantuntijat Sissel Motzfeldt ja Ragnhild Samuelsberg totesivat vuoden 2018 selkeän kielen päivän seminaarissa, että Norjassa hallinnon asiakirjojen selkiyttämisessä tehokkaita menetelmiä ovat olleet nimenomaan lakimiesten työpajat. He korostivat, että juuri lakimiesten ja poliitikkojen on sitouduttava selkeän kielen edistämiseen. (Selkeän kielen päivän seminaari 2018.) Tämä on linjassa sen kanssa, että keskeiset koko tekstiketjun käytettävyyteen

vaikuttavat ratkaisut tehdään lähtöteksteissä eli ketjun alkupäässä. Ei hallinnon henkilöstö eivätkä kuntalaiset muodosta yhtenäisiä ryhmiä, niin että ongelmat ilmenisivät vain näiden vastapoolien kohtaamisessa; toimihenkilöt ja yksilöt sijoittuvat eri puolien sijasta pikemminkin jatkumolle (vrt. Sarangi & Candlin 2011: 17). Kehittäminen edellyttää koko hallinnon henkilöstöltä syvällistä jaettua kielitietoisuutta, mihin voidaan vaikuttaa lisäämällä viestinnän ja kirjoittamisen opintoja juristien sekä muiden hallinnon ammattilaisten opetussuunnitelmiin. Kielitietoisuutta olisi lisättävä erityisesti hallinnon hierarkian ylätasolla, jossa lähtötekstit tuotetaan. Kuitenkin viestintä- ja kielikoulutukset suunnataan pääasiassa tekstiketjun loppupäähän liian kapean kielikäsitteen vuoksi.

Käytettävyytutkimus avaa virkateksteihin tuoreen lähestymistavan, ja sen menetelmien soveltamista kannattaa jatkaa tekstien kehittämisessä. Käytettävyyssajattelu laajentaa näkökulman tekstin itseisarvosta sen käyttöön välineenä tietyn päämäärän saavuttamiseksi. Teksti toimii tässä tehtävässään hyvin, jos käyttäjä saavuttaa sen avulla päämääränsä nopeasti ja miellyttävästi. Jos tekstin käyttö sen sijaan on hidasta ja vaihalloista, välinettä on kehitettävä. Käytettävyyssajattelun mukaisesti käyttäjät on otettava mukaan kehittämiseen, ja verkkoistumisen aikana nimenomaan kuntalaisluokijoiden painoarvoa kunnan tekstien käyttäjinä on lisättävä.

Tämän tutkimuksen tuloksia haluaisin täydentää muutamalla jatkotutkimuksella. Ensinnäkin kaipaisin vastaavaa selvitystä valmistelijan kirjoitusprosessista. Valmistelijan ääneenajattelu ja kirjoittamisprosessi kertoisi, miten ja miksi hän päätyy tiettyihin ratkaisuihin. Niin vaikeilla kuin helpoillakin ilmauksilla on valintaperusteensa, ja ne olisi otettava huomioon arvioitaessa ratkaisujen onnistuneisuutta. Oikaistaanko tiivistetyssä muotoilussa liikaa, jääkö jotain olennaista sanomatta, avaako poisjätö porsaanreiän päätöksestä valittavalle? Valmistelijan ääneenajattelu valaisisi tämän tutkimuksen kysymyksiä toisesta suunnasta.

Ääneenajattelua on mahdollista käyttää myös dialogisena tutkimusmenetelmänä. Käännöstieteen parissa eräät tutkijat ovat arvostelleet monologista ääneenajattelua keinotekoisuudesta ja kokeilleet tutkimuksissaan dialogista ääneenajattelua, joka vastaa paremmin tavallista keskustelevaa työtappaa (Kussmaul & Tirkkonen-Conditt 1995: 180). Dialogista ääneenajattelua olisi mahdollista kehittää paitsi tutkimusmenetelmänä myös käytännöllisenä yhteisen työstämisen menetelmänä. Tekstin käytettävyyden parantaminen vaatii neuvottelua sen merkityksistä, niin kuin koehenkilöt ääneenajatteluissaan useasti totesivat. Lähtötekstin kirjoittajan, muokkaajan ja lukijan ääneenajattelu avaisivat tekstiä ja sen tulkintaa eri näkökulmista. Tähän olisi mahdollista päästä paitsi erillisillä ääneenajatteluilla myös osapuolten yhteisellä dialogilla, jossa käsiteltäisiin tekstin merkityksiä ja muotoilua. Tasavertaisen vuorovaikutuksen saavuttaminen on tosin oma haasteensa niin koetilanteessa (ks. esim. mt.: 181-182)

kuin työyhteisössäkkin, sillä asiantuntijavalmistelijan, tiedottajamuokkaajan ja kuntalaislukijan asema neuvottelutilanteessa on erilainen heidän taustansa ja roolinsa vuoksi.

Kiinnostavaa olisi myös täydentää tätä tutkimusta strukturoidulla käytettävyydestä, jossa käytettäisiin rinnakkain perinteistä ja tiedotteen tapaan muotoiltua päätöstekstiä. Tällöin toisena testiryhmänä voisi käyttää 5–10 kuntalaista ja toisena 5–10 valtuutettua. Koetilanteessa tekstit luetteltaisiin sekä paperilta että näytöltä, mahdollisesti myös puhelimesta. Testauksessa mitattaisiin lukemiseen käytettyä aikaa sekä luetun ymmärtämistä ja kysyttäisiin lukukokemuksen miellyttävyyttä. Tämä antaisi strukturoidumpaa tietoa eri ryhmien käyttökokemuksesta ja täydentäisi kokonaiskuvaa tekstipiirteiden vaikutuksesta käyttökokemukseen.

Sivujuonteena houkuttelisi paneutua tekstin vakuuttavuuden problematiikkaan: millä keinoin vakuuttavuus rakennetaan ja miten lukija sitä tulkitsee. Tämä tematiikka nousee usein esiin valmistelutekstien pituuden ja intertekstuaalisuuden, erityisesti lakiviittauksien yhteydessä. Juridisen kielenkäytön elementtejä suositetaan hallintoteksteissä, mutta ne saattavat enemmän heikentää käytettävyyttä kuin lisätä informaatioarvoa ja vakuuttavuutta.

Tekstien käytettävyyden parantamiseen on jo olemassa menetelmiä, ja lisää on mahdollista kehittää, kun asian syvälinen merkitys osallistamiselle ja osallisuudelle ymmärretään. Tehtävä ei kuitenkaan onnistu itsestään, vaan vaatii yhteistyötä tekstien käyttäjien sekä kielen ja hallinnon asiantuntijoiden kesken. Keskeinen rooli kehitystyössä on kuntahierarkian ylätasolla, jonka edustajat ovat usein oikeustieteen koulutuksen saaneita ja näin myös oikeuskielen käytännöt omaksuneita. Virkakielikoulutuksessa juristit ovatkin ehdottaneet ratkaisuksi oikeuskielen kurssia kouluihin; vastineeksi ehdottaisiin juristien koulutukseen oikeuskielen yleistajuistamisen opintoja.

Julkisen alan viestinnästä puhuttaessa on tapana korostaa, että palveluista pitää tiedottaa selkeällä kielellä. Myös saavutettavuusdirektiivin ja selkoistamisen yhteydessä puhutaan erityisesti kunnan palveluista, harvemmin päätöksenteosta. Kuitenkin palveluja koskevat päätökset ja niihin vaikuttaminen kytkeytyvät valmisteluun, päätöksentekoon ja päätösasiakirjoihin. Jos nämä asiat eivät yhdisty kuntalaisten kohtaamaan palvelujen arkeen, päätöksenteon ja todellisuuden yhteys katkeaa. Vaikuttaminen omaan elinympäristöön ei tunnu mahdolliselta, jos hallinnon ja arkitodellisuuden puhettavat eivät kohtaa. Palveluista on kerrottava ymmärrettävästi, mutta sama periaate koskee päätöksentekoa.

Päätöksenteko ei voi olla muusta elämästä erillinen saareke. Päätöksenteon tekstit eivät myöskään voi kunnan verkkosivuilla olla oma hallintokielen puhujille suunnattu osastonsa. Tilanteeseen on sovitettavissa Nielsenin laki, jonka mukaan ”ihmiset

viettävät enemmän aikaa muilla kuin sinun organisaatiosi verkkosivuilla” (Nielsen 2010b). Jos kunnan tekstikäytännöt eroavat muista lukijan tuntemista, se tietää käytettävyydspulmia. Samoin jos päätöksenteon asiakirjat ja kielenkäyttö eriytyvät etäälle muusta tekstimaailmasta, myös itse päätöksenteko jää vain tietyn ryhmän omaisuudeksi. Ne, jotka eivät hallitse hallinnon tekstejä ja kielenkäyttöä, jäävät päätöksenteon ulkopuolelle. Teksteistä ja kielestä tulee osallistumisen este, jos ihminen ei tunne virkasuomea omaksi äidinkielekseen. Kyse on merkittävästä asiasta: demokratian toteutumisesta

LÄHTEET

- Adagen verkkosivusto: <http://adage.fi/> (7.8.2016).
- ANTTONEN, JENNI 2005: Osallistujien valinta. – Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Marjaranta (toim.), Käytettävyystutkimuksen menetelmät, s.283–298. Tietojenkäsittelytieteiden laitoksen julkaisusarja B. Tampereen yliopisto.
- ARAJUURI, YRJÖ 1980: Lukutapahtuma, tulkintajakso ja tekstin luettavuus. Lisensiaatin työ. Tampereen yliopiston suomen kielen ja yleisen kielitieteen laitos.
- BHATTA, VIJAY K. 1983: Simplification v. easification: The case of legal texts. *Applied Linguistics* 4(1): 42–54.
- BHATTA, VIJAY K. 1993: *Analysing Genre: Language Use in Professional Settings*. London: Longman.
- BHATTA, VIJAY K. 2004: *Worlds of written discourse. A genre based view*. London: Continuum.
- BUDIU, RALUCA 2013: Interaction Cost. <https://www.nngroup.com/articles/interaction-cost-definition/> (16.8.2018).
- Center for Plain Language: Five Steps to Plain Language. <http://centerforplainlanguage.org/5-steps-to-plain-language/>
- CHOO, CHUN WEI – DETLOR, BRIAN – TURNBULL, DON 2000: Information Seeking on the Web. An Integrated Model of Browsing and Searching. – *First Monday* 5, numero 2. <http://journals.uic.edu/ojs/index.php/fm/article/view/729/638> (3.5.2016).
- COCKTON, GILBERT – WOOLRYCH, ALAN 2002: Sale Must End: Should Discount Methods Be Cleared Off HCI's Shelves? *ACM Interactions* 9, s. 13–18.
- CRYSTAL, DAVID 2006: *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- DILLON, ANDREW 1992: Reading from paper versus screens. A critical review of the empirical literature. – *Ergonomics* 35 s. 1297–1326.
- DUCHNICKY, ROBERT L. - KOLERS, PAUL A. 1983: Readability of text scrolled on visual display terminals as a function of window size. – *Human Factors* 25, s. 683–692.
- DYSON, MARY C. – HASELGROVE, MARK 2001: The influence of reading speed and line length on the effectiveness of reading from screen. – *International Journal of Human-Computer Studies* 54, numero 4, s. 585–612.

- DYSON, MARY C. - KIPPING, GARY J. 1998: The effects of line length and method of movement on patterns of reading from screen. - *Visible Language* 32, s. 150– 81.
- ESHET-ALKALAI, YORAM – AMICHAH-HAMBURGER, YAIR 2004: Experiments in digital literacy. – *Cyberpsychology & Behavior* 7, numero 4, s. 421–428.
- EU 2016/2102, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2016/2102. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=FI> (3.1.2019).
- FAIGLEY, LESTER – WITTE, STEPHEN 1981: Analyzing revision. – *College Composition and Communication* 32, s. 400–414.
- FAIGLEY, LESTER – WITTE, STEPHEN 1984: Measuring the effects of revisions on text structure. – Richard Beach & Lillian S. Bridwell (toim.), *New Directions in Composition Research*, s. 95–109. New York: The Guilford Press.
- Espoon kaupungin verkkosivut <https://www.espoo.fi> (27.2.2019)
- FAIRCLOUGH, NORMAN 1995: *Critical Discourse Analysis. The Critical Study of Language*. London: Longman.
- FAIRCLOUGH, NORMAN 1997: *Miten media puhuu?* Tampere: Vastapaino.
- FAIRCLOUGH, NORMAN 2010: *Critical Discourse Analysis. The Critical Study of Language*. London: Routledge, 2nd Edition (1995).
- GUNNARSSON, BRITT-LOUISE 1982: *Lagtexters begriplighet. En språkfunktionell studie av medbestämmandelagen*. Stockholm: LiberFörlag.
- GUTT, ERNST-AUGUST 2000: *Translation and relevance. Cognition and context*. Manchester & Boston: St. Jerome Publishing.
- eSuomi.fi-sivusto 2016 <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/palvelutietovaranto/> (22.2.2019)
- ESKOLA, JARI – SUORANTA, JUHA 1998: *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- FARRELL, SUSAN 2017: *UX Research Cheat Sheet*. <https://www.nngroup.com/articles/ux-research-cheat-sheet/> (31.5.2019)
- HAAPANEN, LAURI 2010: ”Ei vittu, mennään röökille.” Tutkimus sitaattien tehtävistä ja tekemisestä kaunokirjallis-journalistisissa lehtijutuissa. Pro gradu, Helsingin yliopisto 2010.
- HAKULINEN, AULI – KARLSSON, FRED – VILKUNA, MARIA 1996 (1980): *Suomen tekstilauseiden piirteitä. Kvantitatiivinen tutkimus*. Helsingin yliopiston yleisen kielitieteen laitoksen julkaisuja 6. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- HALLIDAY, MICHAEL A.K. 1978: *Language as social semiotic*. London: Edward Arnold.
- HALLIDAY, MICHAEL A.K. 1994: *An introduction to functional grammar. Second edition*. London: Edward Arnold.

- HALLIDAY, MICHAEL A. K. – MATTHIESSEN, CHRISTIAN M. I. M. 2004: An introduction to functional grammar. Third edition. London: Arnold.
- HALONEN, MIA 2012: Toisen kielen oppimisen tutkimus. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.), Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja, s.707–709. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Helsinki: Gaudeamus.
- HARJULA, HEIKKI 2004: Kunnan kokousmuisti. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- HARJULA, HEIKKI 2017: Kunnan kokousmuisti. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. 4. uudistettu painos.
- HEIKKINEN, VESA 2000a: Teksteihin tunkeutuvat todellisuudet. – Heikkinen, Vesa – Hiidenmaa, Pirjo –Tiililä, Ulla: Teksti työnä, virka kielenä, s.116–214. Helsinki: Gaudeamus
- HEIKKINEN, VESA 2000b: Tekstuaalinen pirunnyrkki. – Heikkinen, Vesa – Hiidenmaa, Pirjo –Tiililä, Ulla: Teksti työnä, virka kielenä, s. 63–115. Helsinki: Gaudeamus.
- HEIKKINEN, VESA – HIIDENMAA, PIRJO –TIILILÄ, ULLA 2000: Teksti työnä, virka kielenä. Helsinki: Gaudeamus.
- HEIKKINEN, VESA – LEHTINEN, OUTI – LOUNELA, MIKKO 2001: Kuvia kirjoituksesta suomesta. – Kielikello 3/2001.
- HEIKKINEN, VESA (toim.) 2002: Virkapukuinen kieli. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- HEIKKINEN, VESA (toim.) 2009: Kielen piirteet ja tekstilajit. Vaikuttavia valintoja tekstistä toiseen. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- HEIKKINEN, VESA – HÄMÄLÄINEN, HANNA 2011: Onko laki sama kaikille? – Lakitekstien viittaukset. Kielikello 4/2011.
- HEIKKINEN, VESA – VOUTILAINEN 2012: Genre – monitieteinen näkökulma. Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169, s. 17–50. Helsinki: Gaudeamus.
- HEIKKINEN, VESA – VOUTILAINEN, EERO – LAUERMA, PETRI – TIILILÄ, ULLA – LOUNELA, MIKKO (toim.) 2012: Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Helsinki: Gaudeamus.
- HEIKKINEN, VESA – LAUERMA, PETRI – TIILILÄ, ULLA 2012: Intertekstuaalisuus. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.), Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja, s.100–111. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Helsinki: Gaudeamus.
- HEIKKINEN, VESA 2012a: Konteksti. – HEIKKINEN, VESA – VOUTILAINEN, EERO – LAUERMA, PETRI – TIILILÄ, ULLA – LOUNELA, MIKKO (toim.) 2012: Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja, S.88–93. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Helsinki: Gaudeamus.

- HEIKKINEN, VESA 2012b: Ymmärrettävyytutkimuksen kysymyksiä. https://www.kotus.fi/files/2799/Ymmarrettavyystutkimuksen_kysymyksiä_Heikkinen_2012_Kielikuvia_2.pdf (2.1.2018).
- HEIKKILÄ, HENNA 2005: Tilannetutkimus. – Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Marjaranta (toim.), Käytettävyytutkimuksen menetelmät, s. 79–98. Tietojenkäsittelytieteiden laitoksen julkaisusarja B. Tampereen yliopisto.
- Helsingin kaupungin verkkosivut. <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi> (10.8.2018).
- HIIDENMAA, PIRJO 2000a: Työ ja kieli. – Heikkinen, Vesa – Hiidenmaa, Pirjo –Tiililä, Ulla 2000: Teksti työnä, virka kielenä, s. 19–34. Helsinki: Gaudeamus.
- HIIDENMAA, PIRJO 2000b: Poimintoja virkakielen rekisteristä. – Heikkinen, Vesa – Hiidenmaa, Pirjo –Tiililä, Ulla 2000: Teksti työnä, virka kielenä, s. 35–61. Helsinki: Gaudeamus.
- HIIDENMAA, PIRJO 2003: Suomen kieli – who cares. Keuruu: Otava.
- HONKANEN, SUVI 2012a: Kielioppi ja tekstilaji. Direktiivin muotoilusta viraston ryhmäkirjeissä. Tohtorinväitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- HONKANEN, SUVI 2012b: Kielioppi ja tekstilaji. Direktiivin muotoilusta viraston ryhmäkirjeissä. – Virittäjä 2/2012, s. 1–6.
- Hyvän virkakielen toimintaohjelma 2014. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:2. Opetus- ja kulttuuriministeriö.
- HYYSALO, SAMPSA 2009: Käyttäjätuotekehityksessä Tieto, tutkimus, menetelmät. Taideollisen korkeakoulun julkaisu B 97.
- HÄMÄLÄINEN, HANNA 2013: Säädestekstin intertekstuaalisuudesta. Pro gradu, Helsingin yliopisto.
- HÄMÄLÄINEN, HANNA 2014: Tietojärjestelmät vaikuttavat virkakieleen. https://www.kotus.fi/nyt/uutistekstit/kotuksen_uutiset/kotuksen_uutiset_2014/tietojarjestelmat_vaikuttavat_virkakieleen
- IEDEMA, RICK 1999: Formalizing Organizational Meaning. *Discourse & Society*. 10/1999.
- IEDEMA, RICK 2003: *Discourses of Post-Bureaucratic Organization*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing.
- IISA, KATARIINA & PIEHL, AINO 1992: Virkakielestä kaikkien kieleen. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 67. VAPK-kustannus, Helsinki.
- IKÄVALKO, ELISA 1994: Käytännön tiedottaminen. Helsinki: Tietopaketti Oy.
- ILVES, MIRJA 2005: Ääneenajattelu. – Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Marjaranta (toim.), Käytettävyytutkimuksen menetelmät, s. 209–222. Tietojenkäsittelytieteiden laitoksen julkaisusarja B. Tampereen yliopisto.

- ISO 9241-11:1998, Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) -- Part 11: Guidance on usability. http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=16883.
- ISO 9241-210: 2008: Ergonomics of human-system interaction – Part 210: Human-centred design process for interactive systems.
- ISOHELLA, SUVI & NUOPPONEN, ANITA 2016: Terminologia kohtaa käytettävyyden. Terminologisen käytettävyyden ydintä rakentamassa. – Hirvonen, P., D. Rellstab & N. Siponkoski (toim.), Teksti ja tekstuaalisuus, Text och textualitet, Text and Textuality, Text und Textualität. VAKKI-symposiumi XXXVI 11.–12.2.2016. VAKKI Publications 7. Vaasa, (226–237). http://www.vakki.net/publications/2016/VAKKI2016_Isohella&Nuopponen.pdf (3.1.2019).
- ITKONEN, TERHO 2002: Uusi kieliopas. Tampere: Tammi.
- JOHNSON, MARTIN – GREATORIX, JACKIE 2008: Judging text presented on screen. Implications for validity. – E-Learning and Digital Media 5, numero 1, s. 40–50.
- JOKITULPPO, TOMI 2014: Haastattelu.
- JHS-SUOSITUKSET 2012: Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet. <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS129/JHS129.html> (29.4.2015).
- JHS-SUOSITUKSET 2014: Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. JHS 190. <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs190> (10.7.2016).
- JUVONEN, RIITTA – VIRTANEN, MIKKO – VOUTILAINEN, EERO 2012: Fennistisen tekstilajituskimpuksen suuntia. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Laurerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.), Genreanalyysi. Tekstilajituskimpuksen käsikirja, s. 411–422. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Helsinki: Gaudeamus.
- JÄÄSKELÄINEN, RIITTA 2000: Focus on Methodology in Think-aloud Studies on Translating. Teoksessa Tapping and Mapping the Processes of Translation and Interpreting: Outlooks on empirical research. Sonja Tirkkonen-Condit & Riitta Jääskeläinen (toim.). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- KALLIOKOSKI, JYRKI 1989: Ja. Rinnastus ja rinnastuskonjunktion käyttö. Helsinki: SKS.
- KALLIOKOSKI, JYRKI (toim.) 1995: Teksti ja ideologia. Kieli ja valta julkisessa kielenkäytössä. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- KALLIOKOSKI, JYRKI 1996: Johdanto. – Jyrki Kalliokoski (toim.), Teksti ja ideologia. Kieli ja valta julkisessa kielenkäytössä, s. 8–36. Helsinki: Helsingin yliopisto.

- KALLIOKOSKI, JYRKI 2005: Moniäänisyys ja koherenssi suomea toisena kielenä kirjoitavien tekstissä. – Markku Haakana & Jyrki Kalliokoski (toim.), Referointi ja moniäänisyys, s. 224–257. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KALLIOKOSKI, JYRKI 2006: Tekstilajin taju ja toisella kielellä kirjoittaminen. – Mäntynen, Anne – Susanna Shore – Solin, Anna (toim.): Genre. Tekstilaji, s. 240–265. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KANKAANPÄÄ, SALLI 2006: Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli. Väitöskirja. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KANKAANPÄÄ, SALLI - PIEHL, AINO 2011: Tekstintekijän käsikirja. Opas työssä kirjoittaville. 2. laitos. Helsinki: Suomen Yrityskirjat Oy
- KANKAANPÄÄ, SALLI - PIEHL, AINO – RÄSÄNEN, MATTI 2012: Kuinka tutkia lakitekstin syntyä ja tekstilajin rajoja? Tekstianalyysia, muutosehdotuksia ja osallistuvaa havainnointia. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiilikä & Mikko Lounela (toim.), Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käytäntöä, s. 394–431. Helsinki: Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 29.
- KAPTELININ, VICTOR 1996: Activity Theory: Implications for human computer interaction. –B. Nardi (toim.) Context and Consciousness: Activity Theory and Human-Computer Interaction, s. 103–116. Cambridge: MIT Press.
- KARVINEN, KATI 2014: Kansalaisten käsityksiä virkakielestä. Kielikello 1/2014.
- KARVONEN, PIRJO 1995: Oppikirjateksti toimintana. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KARVONEN, PIRJO 1996: Missä on taloustekstin ihminen? – Jyrki Kalliokoski (toim.), Teksti ja ideologia. Kieli ja valta julkisessa kielenkäytössä. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- KATAJAMÄKI, H. & KETOLA, J. 2005: Kaksi tekstilajia: kaksi yhteisöä. – Kuure, L., Kärkkäinen, E. & Saarenkunnas, M. (toim.), Kieli ja sosiaalinen toiminta – Language and Social Action. AFinLA Yearbook. Publications de l'association finlandaise de linguistique appliquée 63, s. 247–260.
- KATZ, MICHAEL A. – ROHRER, CHRISTIAN 2004: How Many Users Are Really Enough...And More Importantly When? https://www.xdstrategy.com/wp-content/uploads/2018/09/katz_and_rohrer_2004-CHI.pdf (27.3.2019)
- KAUFMAN, GEOFF – FLANAGAN, Mary 2016: High-Low Split. Divergent Cognitive Construal Levels Triggered by Digital and Non-digital Platforms. – CHI '16 Proceedings of the 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, s. 2773–2777. <http://dl.acm.org/citation.cfm?doid=2858036.2858550> (15.5.2016).
- KAUPPINEN, ANNELI 1988: Asiatekstin referointi. Kielenkäytön perustaito. – Kielikello 2/1988. <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=758> (8.8.2018).

- KAUPPINEN, ANNELI – LAURINEN, LEENA 1988: Tekstioppia. Johdatus kielen ja ajattelun yhteistyöhön. Vaasa: Kirjayhtymä.
- KETOLA, PEKKA 2000: On Out-Of-Box Experience And Online Support. https://www.academia.edu/18785006/On_Out-Of-Box_Experience_And_Online_Support (22.3.2019)
- KIELITOIMISTON SANAKIRJA 2012. 3., uudistettu painos. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.
- KIILI, CARITA 2012: Online reading as an individual and social practice. *Jyväskylä studies in education, psychology and social research* 441. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- KOSKELA, MERJA 2005: Veroviranomaiset verkossa: lähettäjäkeskeisestä vastaanottaja-keskeiseen viestintään? – Kuure, L., Kärkkäinen, E. & Saarenkunnas, M. (toim.), *Kieli ja sosiaalinen toiminta – Language and Social Action. AFunLA Yearbook. Publications de l'association finlandaise de linguistique appliquée* 63. s. 261–272.
- KOSKELA, MERJA 2008: Valtionhallinnon tekstilajiketjujen intertekstuaalisuuden piirteitä. Vaasan yliopiston käännteorian, ammattikielten ja monikielisuuden tutkijaryhmän julkaisut nro 35. http://www.vakki.net/publications/no35_fin.html (8.6.2015).
- KOSKINEN, JONI 2005: Käytettävyydestä. – Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Marjaranta (toim.), *Käytettävyydestä tutkimuksen menetelmät. Tietojenkäsittelytieteiden laitoksen julkaisusarja B. Tampereen yliopisto.*
- KOSONEN, KATRI 2005: Käytettävyydestä tutkimuksen menetelmien vertailu. – Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Marjaranta (toim.), *Käytettävyydestä tutkimuksen menetelmät*, s. 313–330. Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Raportti B : B-2005-1. Tampere: Tampereen yliopisto.
- KULKKI-NIEMINEN, AULI 2010: Selkoistettu uutinen. Väitöskirja. *Acta Universitatis Tamperensis* 1524. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.
- Kuntalaki 2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410> (8.6.2015).
- KUNTALIITTO 2016: Kuntien verkkoviestinnän ja sosiaalisen median käyttökysely. Tony Hagerlund & Jenni von Frenckell, Suomen Kuntaliitto. <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2014/04/201404some/Kuntien%20verkkoviestinn%C3%A4n%20ja%20sosiaalisen%20median%20kysely%202014%20-%20tulokset%20FI.pdf> (4.5.2017).
- KUNTIEN TIEDOTTAMINEN 1995 = Kuntien tiedottaminen. Uuden kuntalain tiedotusperiaatteet. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Kuntien verkkoviestintäohje 2010. Suomen Kuntaliitto. http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=336 (10.7.2016).
- KUNNAN VIESTINTÄ 2001 = Kunnan viestintä. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

- KUNNAN VIESTINTÄ 2004 = Kunnan viestintä. Toim. Satu Tyry-Salo. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- KUSSMAUL, PAUL –TIRKKONEN-CONDIT, SONJA 1995: Think-Aloud Protocol Analysis in Translation Studies. TTR: traduction, terminologie, rédaction, vol. 8, n^o 1, s. 177-199.
- KUUSELA, MARJO 2004: Selkokielisten Internet-sivujen käytettävyys kehitysvammaisilla käyttäjillä. Diplomityö. Teknillisen korkeakoulun tietoteknillinen osasto.
- KUUTTI, K. 1996: Activity Theory as a Potential Framework for Human-Computer Interaction, in B. Nardi (toim.), Context and Consciousness: Activity Theory and Human Computer Interaction, s. 17–44. MIT Press.
- LAAKSONEN, KAINO 2011: Ymmärrettävämpiä tekstejä Kelasta. Kielikello 4/2014.
- LAAKSONEN, MARIANNE 2015: Vuosi virkakielikampanjaa. – Kielikello 3/2015.
<https://www.kielikello.fi/-/vuosi-virkakielikampanjaa>
- LAAKSONEN, MARIANNE – RAEVAARA, LIISA 2018, Vuoden selväsana 2018.
https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli/vuoden_selvasanainen_-kilpailu/vuoden_selvasanainen_2018 (18.3.2019)
- Laatua verkkoon. Julkishallinnon verkkopalvelujen laatukriteeristö 2004: Valtiovarainministeriö. www.suomi.fi/laatuaverkkoon (10.7.2016).
- LAPPALAINEN, HANNA 2012: Osallistuva havainnointi. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.), Genreanalyysi. Tekstilajitutumuksen käsikirja, s. 411–422. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Helsinki: Gaudeamus.
- LAUERMA, PETRI 2012: Tekstityyppi. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.), Genreanalyysi. Tekstilajitutumuksen käsikirja, s. 67–69. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Helsinki: Gaudeamus.
- LINNAKYLÄ, PIRJO, MATTINEN, EIJA JA OLKINUORA, ASTA 1988: Prosessikirjoittamisen opas.
- LORANGER, HOA 2017: 7 Tips for Presenting Bulleted Lists in Digital Content
<https://www.nngroup.com/articles/presenting-bulleted-lists/> (21.8.2018).
- LYONS, JOHN 1977: Semantics 1 & 2. Cambridge: CUP.
- LÄHDESMÄKI, TUULI – HURME, PERTTI – KOSKIMAA, RAINE – MIKKOLA, LEENA – HIMBERG, TOMMI 2009: Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelma-polkuja> (27.3.2019)
- LÄNSIMÄKI, MAIJA 2002: Suomen yleisin sana. [https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ ja_esitelmat/kieli-ikkuna_\(1996_2010\)/suomen_yleisin_sana](https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ ja_esitelmat/kieli-ikkuna_(1996_2010)/suomen_yleisin_sana) (27.2.2019)

- MATTILA, HEIKKI E. S. 2017: Vertaileva oikeuslingvistiikka. Juridinen kielenkäyttö, lakimieslatina, kansainväliset oikeuskielet. Helsinki: Alma Talent. Toinen, uudistettu painos.
- MIELIKÄINEN, AILA – PALANDER, MARJATTA 2014: Miten suomalaiset puhuvat murteista? : kansanlingvistinen tutkimus metakielestä. Suomi 203. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- MIELONEN, SAMU – HINTTIKKA, KARI A.1998: Web-palveluiden käytettävyys ja tuotanto. Taideteollinen korkeakoulu. <http://www.uiah.fi/mediastudio/survey4/> (13.4.2016).
- MORAN, KATE 2016: Reading Content on Mobile Devices. <https://www.nngroup.com/articles/mobile-content/?lm=inverted-pyramids-in-cyberspace&pt=article> (16.8.2018)
- MÄNTYNEN, ANNE 2003: Miten kielestä kerrotaan. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- MÄNTYNEN, ANNE 2006: Näkökulmia tekstin ja tekstilajien rakenteeseen. – Mäntynen, Anne – Susanna Shore – Solin, Anna (toim.): Genre. Tekstilaji. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- MÄNTYNEN, ANNE – SUSANNA SHORE – SOLIN, ANNA (toim.) 2006: Genre. Tekstilaji. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- MÄNTYNEN, ANNE – KALLIOKOSKI, JYRKI 2018: Dialogia käsitteiden valinnasta ja käytöstä. –Virittäjä 4/2018, s. 493–520.
- NIELSEN, JAKOB 1993: Usability Engineering. New York: Academic Press.
- NIELSEN, JAKOB 1994a: Severity ratings for usability problems. <https://www.nngroup.com/articles/how-to-rate-the-severity-of-usability-problems/> (22.2.2019)
- NIELSEN, JAKOB 1994b: How to Conduct a Heuristic Evaluation. <https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/> (16.8.2018).
- NIELSEN, JAKOB 1995: Multimedia and Hypertext. The Internet and Beyond. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- NIELSEN, JAKOB 1996: Inverted Pyramids in Cyberspace. <https://www.nngroup.com/articles/inverted-pyramids-in-cyberspace/> (3.9.2018).
- NIELSEN, JAKOB 1997: How Users Read on the Web. <https://www.nngroup.com/articles/how-users-read-on-the-web/> (24.2.2019)
- NIELSEN, JAKOB 1998: Microcontent. How to write headlines, page titles, and subject lines. <https://www.nngroup.com/articles/microcontent-how-to-write-headlines-page-titles-and-subject-lines/> (24.2.2019)
- NIELSEN, JAKOB 2000: WWW-suunnittelu. Jyväskylä: IT Press.

- NIELSEN, JAKOB 2001: First Rule of Usability? Don't Listen to Users.
<https://www.nngroup.com/articles/first-rule-of-usability-dont-listen-to-users/>
 (31.5.2019)
- NIELSEN, JAKOB 2003: PDF: Unfit for Human Consumption.
<https://www.nngroup.com/articles/pdf-unfit-for-human-consumption/> (9.7.2016).
- NIELSEN, JAKOB 2005: Usability Week in Orlando. Seminaarimuistiinpanot.
- NIELSEN, JAKOB 2006: F-shaped pattern for reading web content.
<https://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content-discovered/> (10.12.2018).
- NIELSEN, JAKOB 2007: Blah-Blah Text: Keep, Cut, or Kill?
<https://www.nngroup.com/articles/blah-blah-text-keep-cut-or-kill/> (21.8.2018).
- NIELSEN, JAKOB 2008: How little do users read? <https://www.nngroup.com/articles/how-little-do-users-read/> (7.8.2018).
- NIELSEN, JAKOB 2009: First 2 words. A signal for the scanning eye.
<https://www.nngroup.com/articles/first-2-words-a-signal-for-scanning/>
 (10.12.2018).
- NIELSEN, JAKOB 2010a: iPad and Kindle reading speeds.
<https://www.nngroup.com/articles/ipad-and-kindle-reading-speeds/> (4.5.2016)
- NIELSEN, JAKOB 2010b: Mental Models. <https://www.nngroup.com/articles/mental-models/> (20.8.2018).
- NIELSEN, JAKOB 2012: Thinking Aloud: The #1 Usability Tool.
<https://www.nngroup.com/articles/thinking-aloud-the-1-usability-tool/>
 (20.8.2018).
- NIELSEN, JAKOB 2013: Website reading. It (sometimes) does happen.
<https://www.nngroup.com/articles/website-reading/> (10.12.2018).
- NIELSEN, JAKOB 2015: Legibility, Readability, and Comprehension: Making Users Read Your Words. <https://www.nngroup.com/articles/legibility-readability-comprehension/?lm=mobile-content&pt=article> (16.8.2018).
- NIELSEN, JAKOB & MORKES, JOHN 1997: Concise, Scannable, and Objective: How to Write for the Web. <https://www.nngroup.com/articles/concise-scannable-and-objective-how-to-write-for-the-web/> (8.8.2018).
- NIELSEN, JAKOB & TAHIR, MARIE 2002: Kotisivun suunnittelu. Helsinki: IT Press.
- NIELSEN, JAKOB – LORANGER, HOA 2006: Prioritizing web usability. Berkeley: New Riders Press.
- NIEMINEN, MARKO – KUOPPALA, HANNU 1998: Standardinmukainen käytettävyys. Tulevaisuuden vaatimus? – Systeemyö 4/1998, s. 19–21.
- NORMAN, DON 2013: The Design of Everyday Things. New York: Basic Books. Revised and expanded edition (2002).

- OVASKA, SAILA – AULA, ANNE – MARJARANTA, PÄIVI 2005: Käytettävyytutkimuksen menetelmät. Tietojenkäsittelytieteiden laitoksen julkaisusarja B. Tampereen yliopisto.
- OPPENHEIMER, DANIEL M. 2005: Consequences of Erudite Vernacular Utilized Irrespective of Necessity: Problems with Using Long Words Needlessly. *Applied Cognitive Psychology* 20: 139–156 (2006).
- PAKKALA, VIRPI 2014: Keskustelu 3/2014.
- PERNICE, KARA–NIELSEN, JAKOB 2009: How to Conduct Eyetracking Studies. Nielsen Norman Group.
- PERNICE, KARA (2017): F-Shaped Pattern of Reading on the Web: Misunderstood, But Still Relevant (Even on Mobile). <https://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content/> (7.8.2018).
- PERÄLÄ, RAIJA 2005: Arvioijan vaikutus. – Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Marjaranta (toim.), *Käytettävyytutkimuksen menetelmät*, s. 299–312. Tietojenkäsittelytieteiden laitoksen julkaisusarja B. Tampereen yliopisto.
- PIEHL, AINO 2014: Hyvään virkakieleen! Virkakielikampanja käynnistyy. – *Kielikello* 3/2014. <https://www.kielikello.fi/-/hyvaan-virkakieleen-virkakielikampanja-kaynnistyy>
- PIETIKÄINEN, SARI – MÄNTYINEN, ANNE 2009: Kurssi kohti diskurssia. Tallinna: Vastapaino.
- PLATZACK, CHRISTER 1974: Språket och läsbarheten. En studie i samspelet mellan läsare och text. Lund: Gleerup.
- PREECE, JENNY – ROGERS, YVONNE – SHARP, HELEN 2002: Interaction Design. Beyond Human-Computer Interaction. Wiley.
- RAJAMÄKI, AILA 2014: Keskustelu 3/2014.
- RANNE, SANNA 2005, Kognitiivinen läpikäynti. – Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Marjaranta (toim.), *Käytettävyytutkimuksen menetelmät*, s. 125–139. Tietojenkäsittelytieteiden laitoksen julkaisusarja B. Tampereen yliopisto.
- RANTA, TUULA 2007: Kirjoittamisprosessi teksteinä. Tekstilingvistinen näkökulma abiturienttien tekstintuottamismenettelyihin. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja 50. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- RAPATTI, KATRIINA 2008: Tekstin vuorovaikutteisuus avaimena ymmärtämiseen. Teoksessa Tanner, Johanna – Kokkonen, Marja (toim.): *Suomenopetus, kielitaito ja tutkimus*. *Kakkoskieli* 6, s. 69–108. Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- RAYNER, KEITH – ASHBY, JANE – POLLATSEK, ALEXANDER – REICHLER, ERIK 2004: The effects of frequency and predictability on eye fixations in reading:

- Implications for the E-Z Reader model. *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance*. 30, s. 720–732.
- RIGGS, FRED W. 1991: Delphic language: A problem for authors and indexers. –*Library Science with a Slant to Documentation and Information Studies*, s. 18–31.
- ROHRER, CHRISTIAN 2014: When to Use Which User-Experience Research Methods. <https://www.nngroup.com/articles/which-ux-research-methods/> (31.5.2019)
- SALOMAA, TEIJA 2004: Dokumentaation luettavuus ja ymmärrettävyys. Useiden muut-
tujen summa. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopiston kieli- ja käännöstieteiden
laitos.
- ANITA SAARANEN-KAUPPINEN – ANNA PUUSNIEKKA. 2006: KvaliMOTV -
Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto.
<https://www.fsd.uta.fi/fi/tietoaarkisto/julkaisut/kvalimotv/>. (27.3.2019)
- SAARENMÄKI, MERJA – NISSILÄ, NIINA 2016: Termi- ja fraasivalinnat osana opetus-
alan käyttöliittymän käytettävyyttä. Hirvonen, P., D. Rellstab & N. Siponkoski
(toim.) 2016. Teksti ja tekstuaalisuus, Text och textualitet, Text and Textuality, Text
und Textualität. VAKKI-symposiumi XXXVI 11.–12.2.2016. VAKKI Publications
7. Vaasa. S. 333–344.
- SARANGI, SRIKANT – CANDLIN, CHRISTOPHER 2011: Professional and organisati-
onal practice: A discourse/communication perspective. *Handbook of Communica-
tion in Organisations and Professions*. Christopher N. Candlin & Srikant Sarangi.
Berlin: De Gruyter Inc.
- SARMAVUORI, KATRI 2011: Miten opetan ja tutkin äidinkieltä ja kirjallisuutta? Äidinkie-
len opetustieteen perusteet. Toinen painos. Äidinkielen Opetustieteen Seura ry.
[https://asiakas.kotisivukone.com/files/aidinkielenopetustieteenseurary.kotisivu-
kone.com/opetan_ja_tutkin.pdf](https://asiakas.kotisivukone.com/files/aidinkielenopetustieteenseurary.kotisivu-
kone.com/opetan_ja_tutkin.pdf) (16.5.2016).
- SAUKKONEN, PAULI – HAIPUS, MARJATTA – NIEMIKORPI, ANTERO – SUL-
KALA, HELENA 1979: Suomen kielen taajuussanasto. Porvoo: WSOY.
- SAURI, PEKKA 2015: Julkishallinto ja sosiaalinen media. Kunnallisalan kehittämissäätö-
Polemia-sarjan julkaisu 98. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- SAVINIEMI, MAIJA 2015: ”On noloa, jos ammattilaiset tekevät tökeröitä kielioppivir-
heitä”. Toimitushenkilökunnan kielenhuoltotiedot, -käytännöt ja -diskurssit. *Acta
Universitatis Ouluensis B Humaniora* 127. Tohtorinväitöskirja. Oulu: Oulun yli-
opisto.
- SCHADE, AMY 2018: Inverted Pyramid: Writing for Comprehension.
<https://www.nngroup.com/articles/inverted-pyramid/> (20.8.2018)
- SEITAMAA-HAKKARAINEN, PIRITA – HAKKARAINEN, KAI – RAAMI, ASTA –
MIELONEN, SAMU 2003: Polut. Verkkojulkaisu. <http://mlab.taik.fi/polut/>
(13.4.2016).

- Selkeän kielen päivän seminaari 11.10.2018. <http://videonet.fi/web/kela/20181011/>.
(11.10.2018)
- Selkokeskuksen verkkosivut <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokirjoitusohjeet/yleisohjeet/> (1.10.2019).
- Selkokielen mittari https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2018/10/SELKOMITTARI_2018_11.10.18.pdf (1.10.2019).
- SETÄLÄ, RITVA 1995: Sosiologian ongelmalliset termisanat. Tieteellinen kielimuoto arkielämän ja teorian välissä. – Kielikello 3/1995.
- SFS_EN ISO 9241-11 Näyttöpäätteillä tehtävän toimistotyön ergonomiset vaatimukset. Osa 11: Käytettävyyden määrittely ja arviointi 1998. Helsinki: Suomen standardisointiliitto SFS ry.
- SHORE, SUSANNA 1992: Aspects of a systemic-functional grammar of Finnish. School of English and Linguistics, Macquarie University, Sydney.
- SIMOLA, JAANA 2011: Investigating online reading with eye tracking and EEG. The influence of text format, reading task and parafoveal stimuli on reading processes. Tohtorinväitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Sosiaalisen median sanasto 2010. TSK Sanastokeskus. http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_median_sanasto.pdf (12.5.2016).
- SPERBER, JAN & WILSON, DEIRDRE 1986: Relevance. Communication & cognition. Blackwell, Oxford, UK & Cambridge, USA.
- STRELLMAN, URPU – VAATTOVAARA, JOHANNA (toim.) 2013: Tieteen yleistajuis-taminen. Helsinki: Gaudeamus.
- SUNELI, SALLA 2010: Keskustelu, marraskuu 2010.
- SUOJANEN, TYTTI – KOSKINEN, KAISA – TUOMINEN, TIINA 2012: Käyttäjakeskeinen kääntäminen. Tampere Studies in Language, Translation and Literature Series B1. Tampere: Tampereen yliopisto.
- SUOJANEN, TYTTI – KOSKINEN, KAISA – TUOMINEN, TIINA 2014: User-Centered Translation. Abingdon: Routledge.
- Suomen Online-tutkimus Oy 2016. https://www.tampere.fi/tiedostot/k/nnw3Ltskt/Tampere_www_kysely2016.pdf (10.12.2018).
- Suomen Online-tutkimus Oy 2017. https://www.tampere.fi/tiedostot/k/KHUvy5IPH/Tampere_www_kysely2017.pdf (10.12.2018).
- Suomi.fi. <http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/> (10.7.2016).
- SUOMINEN, RIITTA 2018: Kaupunki Twitterissä. – Isotalus, Pekka, Jussila, Jari & Matikainen, Janne (toim.), Twitter viestintänä. Tampere: Vastapaino.
- SUOMINEN, RIITTA – NURMELA, SATU 2011: Verkko-opettaja. Helsinki: WSOYpro.
- SWALES, JOHN 1990: Genre Analysis: English in Academic and Research Settings. Cambridge: Cambridge University Press.

- Taloustutkimuksen eMedia 2013 -tutkimus. <https://slideplayer.fi/slide/1973708/> (9.1.2019).
- Tampereen kaupungin hallintosääntö 2017. <https://www.tampere.fi/tiedostot/h/ffZ-pSfH5v/Hallintosaanto.pdf> (3.1.2019).
- Tieteen termipankki 2017. <https://tieteentermipankki.fi> (10.1.2019)
- Tietojärjestelmät ja kirjoittaminen -seminaari 14.1.2015. Videotallenne. <http://livestream.com/Infocrea-fi/Tietojarjestelmat-ja-kirjoittaminen> (28.7.2016).
- Tietotekniikan termitalkoot 2018 <http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/> (11.12.2018)
- TIILILÄ, ULLA 2007: Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. Tohtorinväitöskirja. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- TOLVANEN, EVELIINA 2016: Lukijan suora puhuttelu suomalaisissa ja ruotsinsuomalaisissa viranomaisteksteissä. *Virittäjä* 1/2016, s. 5–29.
- Tutkimusaineistojen tiedonhallinnan käsikirja. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/tiedonhallinta> (6.5.2014).
- Turun kaupungin verkkosivut. www.turku.fi/ (26.11.2016).
- UURTAMO, EIJA 2014: Keskustelu 3/2014.
- VAATTOVAARA, JOHANNA 2009: Meän tapa puhua: Tornionlaakso pellolaisnuorten subjektiivisena paikkana ja murrealueena. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- VAINIKKA, ELIISA – HUHTAMÄKI, JUKKA 2015: Tviittien politiikkaa. Poliittisen viestinnän sisäpiirit Twitterissä. – *Media & viestintä* 38, s. 165–183.
- Valmistelutekstien kirjoittamisen opas 2019. Luonnos. Helsingin kaupunki.
- Valtiovarainministeriön saavutettavuussivusto <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi> (8.2.2019)
- VARTIAINEN, VILMA 2018: Ehdokas Vuoden selväsanaiseksi: Verohallinnon verkkosivu-uudistus. https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli_ja_sen_huoltaminen
- VASTAMÄKI, RAINO 2013: Kuntien käytettävyysspäivän esitelmä.
- VEHMAS-LEHTO, INKERI 2006: Kontekstikuilusta koherenssiin. – Pajunen, Anneli & Hannu Tommola (toim.), *XXXII Kielitieteen päivät Tampereella 19.–20.5.2005*. Tampere Studies in Language, Translation and Culture , s. 188–200. Series B 2. Tampere: Tampere University Press 2006.
- WERLICH, EGON 1983: *A Text Grammar of English*. 2. painos. Heidelberg: Quelle & Meyer.
- VIERTIÖ, ANNASTIINA 2014: Kunnissa kaivataan aikaa tekstintekoon. – *Kielikello* 1/2014.
- VISK = HAKULINEN, AULI – VILKUNA, MARIA – KORHONEN, RIITTA – KOIVISTO, VESA – HEINONEN, TARJA RIITTA – ALHO, IRJA 2004: *Iso suomen*

- kielioppi. Verkkoversio. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
<http://scripta.kotus.fi/visk> URN:ISBN:978-952-5446-35-7 (28.4.2015).
- WIIO, OSMO A. 1968: Readability, Comprehension and Readership. Acta Universitatis
 Tamperensis ser. A vol. 22. Tohtorinväitöskirja. Tampereen yliopisto.
- WIIO, OSMO A. 1973: Ymmärretäänkö sanomasi? Helsinki: Weilin & Göös.
- Virkakielitestit. Kotimaisten kielten keskus. https://www.kotus.fi/ohjeet/kieli-_ja_nimitestit/virkakielitestit/virkakielitesti (18.3.2019)
- VIRKKUNEN, ELLI-NOORA 2015: Vuorovaikutus ja näkökulma kuntien maahanmuuttajille suunnatuissa verkkoteksteissä. Pro gradu -tutkielma. Suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos, Helsingin yliopisto.
- VIRTUALUOTO, JENNI – VÄYRYNEN, PERTTI 2000: Voidaanko tekstin luettavuutta mitata matemaattisilla indekseillä? – Informaatiotutkimus 19, s. 100–106.
- VITIKKA, ELINA 2018: Hyperlinkkien funktiot ja kirjoittaja- ja lukijapositiot. – Virittäjä 2/2018, s.161–185.
- VRAZALIC, LEJLA 2003: Website Usability in Context: An Activity Theory Based Usability Testing Method. – G. Whymark (toim.), Transformational Tools for 21st Century Minds, s. 41-47. Eveleigh NSW: Knowledge Creation Press Pty Ltd.
- VOUTILAINEN, EERO 2012: Rekisteri. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Laurerma, Ulla Tiirilä & Mikko Lounela (toim.), Genreanalyysi. Tekstiläjä tutkimuksen käsikirja, s. 70–76. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Helsinki: Gaudeamus.
- VUORINEN, KIMMO 2005: Etnografia. – Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Marjaranta (toim.), Käytettävyydetutkimuksen menetelmät, s. 63–78. Tietojenkäsittelytieteiden laitoksen julkaisusarja B. Tampereen yliopisto.

