Tampereen yliopisto

Fanni Pentikäinen

# VIRKATEKSTIN JA KÄYTTÖTEKSTIN VÄLIMAASTOSSA

## Heuristinen arviointi käytettävyyden arvioinnissa

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Pro gradu -tutkielma

Huhtikuu 2022

# TIIVISTELMÄ

Fanni Pentikäinen: Virkatekstin ja käyttötekstin välimaastossa: Heuristinen arviointi käytettävyyden arvioinnissa
Pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen maisteriohjelma, ruotsin kääntämisen opintosuunta
Huhtikuu 2022

---

Tutkimuksen tarkoituksena oli arvioida heuristiikkojen soveltuvuutta virkatekstien käytettävyyden arviointiin sekä selvittää, millaisen kuvan heuristinen arviointi antaa virkatekstien käytettävyydestä. Tutkimuksen aineisto koostui poliisin suomen- ja ruotsinkielisistä passiohjeista. Aineisto arvioitiin nelikohtaisen heuristiikkalistan avulla. Lista räätälöitiin tutkimusaineistolle sopivaksi, ja se pohjautui Kotimaisten kielten keskuksen Virkakielitestiin, Riitta Suomisen (2019) kunnan verkkotekstien arviointiin tarkoitettuun heuristiikkalistaan sekä Tytti Suojasen ja Tiina Tuomisen (2015) käännösten käytettävyyden arviointiin tarkoitettuun heuristiikkalistaan.

Käytettävyydellä tarkoitettiin tutkimuksessa tekstin soveltumista tarkoitukseensa ja kohderyhmälleen niin, että sitä voidaan käyttää tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi. Passiohjeet nähtiin informatiivisina ja operatiivisina käyttötekstein, joiden tulisi virkatekstein noudattaa hyvän virkakielen periaatteita, mutta samalla käyttötekstein olla kohderyhmälleen käytettäviä.

Tulosten mukaan suurin osa käytettävyysongelmista johtui havainnollistamisen ja konkretian puutteista. Käyttäjälle ei kerrottu kaikkea tietoa, jota hän voi käyttötilanteessa todennäköisesti tarvita, ja ohjeistus oli paikoin abstraktia. Toiseksi eniten käytettävyysongelmia aiheutti terminologia. Ohjeissa käytettiin epäyhteneväisiä ja käyttäjälle mahdollisesti vieraita termejä. Termiongelmissa oli eroavaisuuksia myös kieliversioiden välillä, ja ohjeiden kääntäjä oli todennäköisesti pystynyt korjaamaan joitakin termien yhteneväisyyteen liittyviä ongelmia. Sellaisiin ongelmiin, joihin olisi vaadittu substanssiosaamista hallinnon alalta, kääntäjä ei ollut puuttunut.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että heuristiikkojen avulla oli mahdollista löytää ohjeesta relevantteja käytettävyysongelmia, vaikka niiden perusteella ei voida päätellä, ovatko ongelmat sellaisia, joita myös todelliset käyttäjät pitäisivät käytettävyysongelmina. Heuristinen arviointi antaa itsessään käytettävyydestä kielteisen kuvan, sillä sen avulla ei etsitä käytettävyyttä parantavia seikkoja vaan virheitä. Suhteuttamalla tulokset aineiston laajuuteen voitiin kuitenkin päätellä, ettei tutkimusaineistossa ollut kyse laajoista käytettävyysongelmista.

Avainsanat: käytettävyys, saavutettavuus, virkakieli, käyttöteksti, heuristinen arviointi

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

# ABSTRACT

Fanni Pentikäinen: Virkatekstin ja käyttötekstin välimaastossa: Heuristinen arviointi käytettävyyden arvioinnissa
Pro gradu -avhandling
Tammerfors universitet
Magisterprogrammet i flerspråkig kommunikation och översättningsvetenskap, inriktning svenska
April 2022

---

Syftet med undersökningen var att utvärdera hur heuristiker kan tillämpas för att utvärdera myndighetstexters användbarhet och hurdan bild man får av texternas användbarhet med hjälp av heuristisk utvärdering. Materialet bestod av polisens finsk- och svenskspråkiga passanvisningar. Materialet utvärderades med en heuristiklista som bestod av fyra principer. Listan var skräddarsydd för undersökningsmaterialet och den var baserad på ett myndighetsspråktest gjort av Institutet för de inhemska språken, Riitta Suominens (2019) heuristiklista för kommunens nättexter och Tytti Suojanens och Tiina Tuominens (2015) heuristiklista avsedd för användbarhetsutvärdering av översättningar.

I den här undersökningen definieras användbarhet som att en text är lämplig till sin funktion och för sin målgrupp och möjliggör resultatrik, effektiv och behaglig användning. Passanvisningarna ansågs som informativa och operativa brukstexter vilka på grund av deras myndighetsspråkstatus borde följa principer för gott myndighetsspråk men samtidigt som brukstexter borde vara användbara till målgruppen.

Enligt resultaten berodde de flesta användbarhetsproblemen på brister i åskådlighet och konkretisering. Användaren fick inte all information som hen troligtvis kan behöva i användningssituationen från texten och anvisningarna var ibland abstrakta. De näst flesta problemen berodde på terminologin. I texten fanns det oenhetliga termer och termer som möjligen inte är bekanta för användaren. Det fanns skillnader mellan språkversionerna i termproblemen och översättaren hade sannolikt kunnat korrigera några sådana problem som handlade om termernas enhetlighet. Sådana problem som skulle ha behövt fackkunnande om myndighetsverksamhet hade översättaren inte korrigerat.

Enligt resultaten kan det påstås att man kan hitta relevanta användbarhetsproblem med hjälp av heuristiker även om det inte är möjligt att dra slutsatser om problemen är sådana som de verkliga användarna också skulle se som problem. Heuristisk utvärdering i sig ger en negativ syn på användbarhet vilket beror på att den inte strävar efter att hitta sådana drag som förbättrar användbarheten utan påpekar fel. Genom att ställa resultaten i förhållande till materialets omfattning kan man ändå dra slutsatsen att det i forskningsmaterialet inte var fråga om omfattande problem.

Nyckelord: användbarhet, tillgänglighet, myndighetsspråk, brukstext, heuristisk utvärdering

Originaliteten av denna avhandling har granskats med Turnitin Originality Check-programmet.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO ... 1
1.1 Tutkimuksen tarkoitus ... 4
1.2 Aineisto ja menetelmä ... 5
1.3 Aiempi tutkimus ... 7
1.4 Tutkielman rakenne ... 9
2 VIRKATEKSTI JA KÄYTTÖTEKSTI ... 11
2.1 Virkakielen lainsäädännölliset vaatimukset ja hyvä virkakieli ... 11
2.2 Viestinnän saavutettavuus ... 14
2.3 Ohje informatiivisen ja operatiivisen tekstityypin edustajana ja käyttötekstinä ... 16
2.4 Käyttötekstin rakenne ja jäsentely ... 18
3 KÄYTETTÄVYYS JA HEURISTINEN ARVIOINTI ... 20
3.1 Käytettävyys ja käyttäjä ... 20
3.2 Käyttäjäkeskeinen kääntäminen ja kirjoittaminen ... 22
3.3 Heuristinen arviointi ... 24
3.4 Heuristinen arviointi tekstin käytettävyystutkimuksessa ... 27
4 TUTKIMUSAINEISTO JA -MENETELMÄ ... 30
4.1 Tutkimusaineisto ... 30
4.2 Tutkimusmenetelmä ... 32
5 TULOKSET ... 36
5.1 Käytettävyysongelmat suomen- ja ruotsinkielisissä passiohjeissa ... 36
5.2 Terminologia ... 38
5.3 Informaatiorakenne ... 43
5.4 Havainnollisuus ... 45
5.5 Ongelmatilanteiden ratkaiseminen ... 48
6 PÄÄTELMÄT ... 51
6.1 Keskeisimmät käytettävyysongelmat ... 51
6.2 Käytettävyysongelmat suomen- ja ruotsinkielisissä ohjeissa ... 56
6.3 Heuristinen arviointi käytettävyystutkimusmenetelmänä ... 59
7 LOPUKSI ... 62
LÄHTEET ... 64
Aineistolähteet ... 64
Kirjallisuuslähteet ... 65
SAMMANFATTNING AV PRO GRADU -AVHANDLING ... i

# 1 JOHDANTO

Kapulakieli, paperikieli, byrokratian koukerot – virkakieltä ja viranomaisviestintää kuvataan arkikielessä monin sanoin. Vaikka viranomaisviestintää ja hallinnollista kieltä pidetään monesti vaikeaselkoisena ja mutkikkaana (ks. Heikkinen 2003; Karvinen 2014; Suominen 2019a), oikeus selkeään ja ymmärrettävään viestintään on kirjattu lainsäädäntöön. Virkakielen pitäisi siis olla kansalaisten kieltä, ei vain asiantuntijoiden.

Kansalaisten mielipiteitä virkakielestä on tutkittu vuonna 2013 Kotimaisten kielten keskuksen virkakielikampanjan taustaksi. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää kansalaisten kokemuksia viranomaisviestinnästä. Kyselyn tulokset osoittivat, että virkakielen sanaston epämääräisyys ja abstraktius sekä epäselvä jäsentely vaikeuttavat virkakielen ymmärtämistä. Vastauksissa nousi esiin myös huoli eri väestöryhmien yhdenvertaisuudesta koukeroisen viestinnän äärellä. Moni vastaaja toivoi viranomaisviestinnältä selkeää informaatiorakennetta, ytimekkyyttä ja käyttäjän huomioonottamista. (KOTUS 2013; Karvinen 2014.)

Käyttäjänäkökulma nousee esiin myös Riitta Suomisen (2019a) artikkelissa *Virkakieli koettelee lukijaa*. Suominen tutki väitöskirjaansa varten kunnan esityslistojen ja pöytäkirjojen käytettävyyttä koehenkilöiden avulla. Vastauksissa koehenkilöt painottivat tarvetta käyttäjälähtöisyydelle sekä tekstien sisältöjen valinnassa että esittämisjärjestyksessä. *Virkatekstien* eli viranomaisten kirjoittamien tekstien olisi toivottu tarkastelevan asiaa kuntalaisen näkökulmasta ja käyttävän esimerkiksi palveluista niitä nimiä, joilla kuntalaiset eli käyttäjät niistä puhuvat, hallinnollisten ja abstraktien nimitysten sijaan. (Suominen 2019a.)

Virkakielen käyttäjät ovat hyvin heterogeeninen joukko. Suomessa kaksikielisyys tuo omat vaatimuksensa viestintään, mutta myös suomen- ja ruotsinkielisen viestinnän kohderyhmät koostuvat monenlaisista lukijoista ja käyttäjistä jo iän, asuinpaikan, sosioekonomisen taustan ja lukutaidon suhteen. Viranomaisviestintää säännellään muun muassa kielilaissa, jossa turvataan yksilön oikeus käyttää viranomaisessa omaa äidinkieltään, suomea tai ruotsia (Kielilaki 423/2003, 1. luku 2 §). Hallintolaissa puolestaan säädetään, että: ”viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä” (Hallintolaki 434/2003, 2. luku 9 §).

Lainsäädännön puitteissa kansalaiselle on siis säädetty oikeus ymmärrettävään viranomaisviestintään suomeksi ja ruotsiksi. Vaatimus koskee molempia kotimaisia kieliä, sekä enemmistökieltä suomea että vähemmistökieltä ruotsia. Vähemmistökielet ovat kuitenkin usein

heikommassa asemassa viranomaisviestinnässä, ja Suomessa ruotsinkieliset virkatekstit ovat usein käännöksiä suomenkielisistä (Lassus 2010, 27). Yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta molempien kieliversioiden tulisi kuitenkin toimia itsenäisinä ymmärrettävinä teksteinä. Ei riitä, että suomenkielinen teksti on selkeä ja ymmärrettävä, vaan myös ruotsinkielisen version tulisi olla sitä. Vaikka suomenkielinen lähtöteksti olisikin selkeää ja ymmärrettävää kieltä, ei se vielä tarkoita, että sen ruotsinkielinen käännös olisi.

Pro gradu -tutkielmani tarkoituksena on selvittää poliisin verkkosivuilla olevien suomen- ja ruotsinkielisten passiohjeiden käytettävyyttä. *Käytettävyydellä* tarkoitetaan tässä tutkimuksessa tekstin soveltumista tarkoitukseensa ja kohderyhmälleen niin, että sitä voidaan käyttää tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi. Määritelmäni perustuu Suojasen ym. (2012,15) ja Suomisen (2019b, 58) käytettävyyden määritelmiin, jotka esittelen tarkemmin luvussa 3.1.

Tutkimuksen aineisto eli passiohjeet on tarkoitettu tueksi henkilölle, joka aikoo hakea tai käyttää Suomen passia. Tekstin kohdeyleisö on siis varsin laaja ja käyttötarkoitus konkreettinen. Ohjeet voidaankin luokitella *käyttöteksteiksi*, jotka ovat tekstityypiltään informatiivisia ja operatiivisia (Hellspong 2001, 19). Niiden tarkoituksena on välittää tietoa ja saada lukija toimimaan (Reiss & Vermeer 1986, 114–118). Käyttötekstien kontekstissa onkin loogista mieltää tekstin lukija myös tekstin käyttäjäksi. Teksti toimii välineenä, jonka avulla sen käyttäjän tulisi päästä omaan tekstin ulkopuoliseen tavoitteeseensa. Käyttötekstiä luetaan ensisijaisesti jotakin konkreettista tarkoitusta varten. Tekstin lukija pyrkii sen avulla saavuttamaan tarvittavan tietotason, jotta hän voi saavuttaa alkuperäisen tavoitteensa.

Koska käyttötekstit ovat apuvälineitä, joiden avulla on tarkoitus toimia, on olennaista, että tekstin tarkoitus on huomioitu tekstiä rakennettaessa (Hellspong 2001, 13–19). Keskeinen kysymys on, kuka tekstiä käyttää ja mitä hän haluaa sillä saavuttaa. Käyttöohjeen lukijan tavoite on yleensä oppia käyttämään tuotetta, reseptin lukijan oppia valmistamaan ruokaa, viranomaistekstin lukija taas haluaa saada tietoa oikeista menettelytavoista. Virkatekstinä passiohjeiden tulisikin noudattaa hallintolain periaatteita asiallisesta, ymmärrettävästä ja selkeästä viestinnästä, mutta käyttötekstinä ohjeiden tulisi myös sopia käyttötarkoitukseensa ja mahdollistaa kohderyhmälleen tuloksellinen, tehokas ja miellyttävä toiminta. Virkatekstin ja käyttötekstin yhdistelmä tarjoaakin kiinnostavan näkökulman tekstin käytettävyystutkimukseen.

Julkisen viestinnän suunnittelun keskeinen periaate Design for All tarkoittaa sitä, että viestintä rakennetaan kaikille sopivaksi sen sijaan, että viestintää suunniteltaisiin erikseen erityisryhmille (Åkermarck ym. 2020, 23). Design for All -periaate tukee jokaisen yhdenvertaista oikeutta selkeään ja ymmärrettävään viranomaisviestintään. Vaikka moni julkinen organisaatio on toteuttanut selkokielisen version viestinnästään, on tärkeää, että vastaanottajalähtöisyys toteutuu myös yleiskielisessä viestinnässä. Virkatekstien helppokäyttöisyys mahdollistaa yhdenvertaisen osallistumisen yhteiskuntaan, mikä on demokratian toteutumisen kannalta olennaista.

Viranomaisviestinnän aikaikkuna voi olla pitkäkestoinen tai hyvinkin nopea. Pitkään saatavaksi tarkoitettua viestiä, kuten verkossa julkaistuja ohjetekstejä, on mahdollista suunnitella ja kehittää käyttäjäkeskeisesti. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun pohjaksi voidaan kerätä tietoa todellisista käyttäjistä empiirisin menetelmin, esimerkiksi ääneenajattelun tai katseenseurannan avulla. Käyttäjistä voidaan myös luoda persoonia, joille tekstin laatija kohdentaa viestinsä. Persoonien luominen tai todellisten käyttäjien tutkiminen on kuitenkin hidasta ja vaatii resursseja. (Suojanen ym. 2012.)

Käyttäjäkeskeisen viestinnän apuvälineenä voidaan käyttää myös käyttötekstien ja virkatekstien arviointiin tarkoitettuja *heuristiikkoja*. Heuristiikat ovat tutkimustiedon perusteella luotuja periaatteita, jotka voidaan luetteloida tarkistuslistaksi. Niitä pidetään nopeana ja helposti sovellettavana keinona arvioida tekstin käytettävyyttä. (Suojanen & Tuominen 2015, 271.) *Heuristisen arvioinnin* on siis tarkoitus toimia kevyenä ja vaivattomana vaihtoehtona käyttäjäkeskeisen viestinnän suunnittelussa, ja sen sanotaan soveltuvan erityisesti nopeisiin viestintätarpeisiin, joissa ei ole aikaa kerätä tietoa todellisista käyttäjistä (ks. Suojanen & Tuominen 2015). Kustannustehokkaana menetelmänä heuristiikat voisivat soveltua myös kirjoittajien ja kääntäjien apuvälineeksi, jolla voitaisiin arvioida virkatekstien käytettävyyttä melko kevyin resurssein. Tutkielmani tarkoituksena onkin selvittää, miten heuristiikat soveltuvat virkatekstien käytettävyyden arviointiin ja millaisen kuvan niiden avulla saa tekstien käytettävyydestä. Heuristiikkoja ei ole aiemmin juurikaan sovellettu virkatekstien käytettävyyden tutkimuksessa, joten tutkielman tavoitteena on tarjota empiiristä tietoa heuristiikkojen kehittämiseen käytettävyyden arvioinnin työkaluna.

## 1.1 Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten heuristinen arviointi soveltuu virkatekstin käytettävyyden arviointiin sekä millaisen kuvan heuristisen arvioinnin avulla saa tekstin käytettävyydestä. Heuristisessa arvioinnissa selvitetään, täyttääkö teksti sille asetetut käytettävyyskriteerit. Tutkielmassa vertaillaan arvioinnin tuloksia myös kieliversioiden välillä. Tulosten perusteella analysoidaan heuristisen arvioinnin soveltuvuutta virkatekstin käytettävyyden arvioimiseen. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisen kuvan poliisin suomen- ja ruotsinkielisten passiohjeiden käytettävyydestä saa heuristisen arvioinnin avulla?
2. Mitä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia käytettävyysongelmissa on suomen- ja ruotsinkielisten ohjeiden välillä?
3. Miten heuristinen arviointi soveltuu virkatekstin käytettävyysarviointiin?

Hypoteesini on, että keskeisimmät käytettävyysongelmat liittyvät tekstin informaatiorakenteeseen ja terminologiaan. Oletukseni perustuu Riitta Suomisen (2019b) väitöstutkimuksen tuloksiin ja Kotimaisten kielten keskuksen vuonna 2013 toteuttaman kyselyn tuloksiin (KOTUS 2013). Riitta Suominen (2019b) tutki väitöskirjassaan kunnan esityslistojen ja pöytäkirjojen käytettävyyttä, ja tulosten mukaan keskeisimmät käytettävyysongelmat johtuivat abstraktista kielestä, loppupainotteisesta informaatiorakenteesta sekä asioiden esittämisestä viranomaisen eikä kuntalaisen näkökulmasta. Suomisen tutkimus on toteutettu eri menetelmällä, mutta kysymyksen asettelullaan se tarjoaa relevantin vertailukohdan tutkimuksen tuloksille. Kotimaisten kielten keskuksen tekemän kyselyn mukaan puolestaan epäselvä jäsentely ja sanaston epämääräisyys vaikeuttivat virkakielen ymmärtämistä. Kyselyssä nousi esiin myös toive käyttäjän huomioimisesta viranomaisviestinnässä. (KOTUS 2013; Karvinen 2014.)

Hypoteesissani oletan myös, että ruotsinkielisessä ohjeessa voi olla enemmän käytettävyysongelmia kuin suomenkielisessä, ja ongelmat voivat olla luonteeltaan erilaisia. Jannika Lassus (2017, 96–97) toteaa artikkelissaan *Svenskt myndighetsspråk i Finland*, että suomalaisissa ruotsinkielisissä virkateksteissä voi nähdä jälkiä kääntämisestä. Lassuksen mukaan virkakieli on erikoiskieltä ja vaatii kirjoittajalta erikoisosaamista alalta. Vaikka tekstin kirjoittaja tuntisi sanaston hyvin toisella kotimaisella kielellä, voi termistön osaaminen olla puutteellista toisella, mikä voi näkyä käännöksen laadussa. Käännöksiin voi myös jäädä

lähdekielestä hallitsevia lauserakenteita, jotka eivät ole luonnollisia toiselle kielelle, mikä voi vaikuttaa tekstin ymmärrettävyyteen ja lukemisen miellyttävyyteen. (Lassus 2017, 96–97.)

## 1.2 Aineisto ja menetelmä

Tutkimuksen aineisto koostuu poliisin internetsivuilla saatavilla olevista suomen- ja ruotsinkielisistä passia koskevista ohjeista. Sekä suomen- että ruotsinkieliset ohjeet muodostuvat kuudesta osasta: yläsivusta ja sen viidestä alasivusta. Yläsivulla *Hae passia* / *Ansök om pass* selitetään, mikä passi on ja mihin sitä tarvitaan. Alasivuilla annetaan tarkempia ohjeita passin käyttämiseen, hakemiseen, passikuvaan, passin toimitukseen ja passin hankkimiseen alaikäiselle.

Ensimmäisellä alasivulla *Näin käytät passia* / *Så använder du ditt pass* annetaan tarkempia ohjeita erilaisiin tilanteisiin, joissa passia tarvitaan, sekä ohjeita, miten toimia, jos passi katoaa tai se varastetaan. Toisella alasivulla *Näin haet passia* / *Så ansöker du om pass* kerrotaan vaihe vaiheelta, miten passia hakiessa toimitaan, ja annetaan ohjeita erilaisten passien hakemiseen ja muihin erikoistilanteisiin. Kolmannella alasivulla *Passi alaikäiselle* / *Pass för en minderårig* ohjeistetaan passin hankkimisessa alaikäiselle ja selitetään, mitä erityistä tilanteessa on otettava huomioon. Neljännellä alasivulla *Passikuva* / *Passfoto* kerrotaan, mitä vaatimuksia passikuvalle on asetettu ja miten passikuva hankitaan. Viidennellä alasivulla *Passin toimitus* / *Leverans av pass* on kerrottu, miten passi voidaan toimittaa, kuka sen voi noutaa ja kuinka kauan toimitus kestää. Ohjeiden osien sanamäärät sekä kieliversioiden yhteenlasketut sanamäärät esitetään taulukossa 1.

**Taulukko 1. Tutkimusaineiston sanamäärä.**

| Ohjeen osa | Suomenkielinen ohje | Ruotsinkielinen ohje |
|---|---|---|
| Hae passia / Ansök om pass | 569 | 826 |
| Näin käytät passia / Så använder du ditt pass | 1 169 | 1 480 |
| Näin haet passia / Så ansöker du om pass | 2 247 | 2 992 |
| Passi alaikäiselle / Pass för en minderårig | 379 | 533 |
| Passikuva / Passfoto | 328 | 431 |
| Passin toimitus / Leverans av pass | 1 514 | 2 132 |
| **Yhteensä** | 6 206 | 8 394 |

Sekä suomen- että ruotsinkielinen aineisto on samansisältöistä ja rakenteeltaan samankaltaista. Molemmat ohjeet on ensisijaisesti tarkoitettu Suomen kansalaiselle, joka tarvitsee tietoa Suomen passista sitä hakeakseen tai käyttääkseen. Koska Suomessa on kaksi virallista kieltä (Kielilaki 423/2003, 1. luku 1 §), aineisto on saatavilla kummallakin kotimaisella kielellä. Viranomaisten on viestinnässään tarjottava mahdollisuus asioida molemmilla kotimaisilla kielillä (Kielilaki 423/2003, 1 luku 2 §).

Tutkimusmenetelmäni perustuu Jakob Nielsenin (Nielsen & Molich 1990) kehittämälle heuristiselle arvioinnille, jonka avulla voidaan arvioida tuotteen käytettävyyttä. Heuristinen arviointi on asiantuntija-arviointimenetelmä, joka perustuu peukalosääntöihin eli heuristiikkoihin, joita tuotteen tulisi noudattaa. Heuristista arviointia on sovellettu myös tekstien ja käännösten käytettävyyden tutkimuksessa, ja asiantuntijat ja tutkijat ovat luoneet omia eri sovelluskohteisiin räätälöityjä heuristiikkalistojaan (esim. Suojanen ym. 2015, Suominen 2019b).

Heuristiikkojen avulla käytettävyysongelmia voidaan selittää ja kuvailla. Menetelmä ei itsessään tarjoa ratkaisuja löydettyihin käytettävyysongelmiin, mutta menetelmän kehittänyt Nielsen on todennut, että usein ratkaisut ovat melko itsestään selviä, kun ongelmat on ensin saatu paikannettua. Löydettyjen ongelmien vakavuus voidaan tarvittaessa luokitella, jotta kriittisemmät ongelmat voidaan korjata ensin.

Kokoan luvussa 4.2 räätälöidyn heuristiikkalistan viranomaisohjeen käytettävyyden arviointia varten. Listani pohjautuu Kotimaisten kielten keskuksen virkakielitestiin (KOTUS Virkakielitesti), Riitta Suomisen (2019b, 308) väitöskirjassaan laatimaan kunnan verkkotekstin heuristiikkalistaan sekä Suojasen ja Tuomisen (2015, 279) laatimaan käännösten käytettävyyden arviointiin tarkoitettuun heuristiikkalistaan. Käytän kyseisiä listoja perustana omalle listalleni, sillä tutkimukseni aineisto koostuu kaksikielisistä verkkoteksteistä, jotka ovat viranomaisen kirjoittamia. Kotuksen (KOTUS Virkakielitesti) lista koostuu hyvän virkakielen periaatteista, ja sen avulla voidaan arvioida, noudattaako virkateksti hallintolain asettamia vaatimuksia asiallisuudesta, ymmärrettävyydestä ja selkeydestä. Suomisen (2019b) lista puolestaan on räätälöity verkossa julkaistavan virkatekstin käytettävyyden arviointia varten, mikä on aineistoni julkaisukanavan näkökulmasta oleellista. Suojasen ja Tuomisen (2015) heuristiikkalista taas pureutuu käytettävyyteen käännöstieteen näkökulmasta. Aineistoni on kaksikielinen, joten on perusteltua arvioida sitä myös monikielisen viestinnän näkökulmasta.

## 1.3 Aiempi tutkimus

Käytettävyystutkimuksen juuret ovat tekniikan alalla ihmisen ja teknologian vuorovaikutuksessa. Käytettävyystutkimuksen pioneeri Jakob Nielsen on määritellyt käytettävyyden viisi osatekijää: opittavuuden, tehokkuuden, muistettavuuden, virheettömyyden ja miellyttävyyden. (Suojanen ym. 2012, 15–17.) Nielsenin määritelmää käytetään edelleen monien alan julkaisujen pohjana, vaikka hänen lähestymistapansa onkin saanut osakseen myös kritiikkiä (ks. luku 3.3). Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksesta väitellyt Nielsen on kirjoittanut lukuisia käytettävyystutkimusta käsitteleviä kirjoja, tieteellisiä artikkeleita ja konferenssijulkaisuja.

Tekstien käytettävyystutkimus on perinteisesti painottunut teknisen viestinnän kentälle ja teknisten käyttötekstien, kuten käyttöohjeiden, tutkimukseen (Suojanen ym. 2012, 10). Käytettävyyttä on kuitenkin tutkittu myös muiden käyttötekstien, kuten reseptien, käännöksissä. Virkatekstien käytettävyystutkimus on melko uutta, sillä virkatekstin tutkimus on perinteisesti keskittynyt virkakielen ymmärrettävyyden tutkimukseen. Tämän tutkimuksen tarkoituksena onkin analysoida, miten heuristinen arviointi soveltuu virkatekstien käytettävyyden arviointiin, ja tarjota siten tietoa virkatekstien käytettävyyden arvioinnin kehittämiseen.

Heuristiikkojen käyttöä käännösten käytettävyysarvioinnissa ovat tutkineet Tytti Suojanen ja Tiina Tuominen (2015). Tutkimuksen aineisto koostui käännöstieteen opiskelijoiden tekemistä heuristisista arvioinneista Tampereen ja Turun yliopistoissa. Opiskelijat sovelsivat analyysissään Suojasen ym. (2015) laatimaa käännösten heuristiseen arviointiin tarkoitettua listaa omavalintaisiin käännöksiin. Arvioinnin jälkeen he kommentoivat heuristiikkojen käyttöä: mitä hyötyä niiden käytössä oli, minkälaisia ongelmia he kohtasivat ja käyttäisivätkö he heuristiikkoja jatkossa. Heuristiikat saivat menetelmänä opiskelijoilta niin kehuja kuin kritiikkiä. Niiden käyttöön oli kestänyt tottua, ja vain hieman alle kolmasosa opiskelijoista piti heuristiikkoja helppokäyttöisinä. Suurin osa piti heuristiikkoja kuitenkin hyvänä työkaluna ja kertoi käyttävänsä heuristiikkoja myös jatkossa opiskelu- tai työelämässä. Kritiikkiä opiskelijat olivat antaneet heuristiikkojen päällekkäisyydestä, sillä heillä oli ollut vaikeuksia päättää, mitä heuristiikkoja ongelmat koskivat. Myös kohderyhmän asemaan asettumista pidettiin vaikeana, eikä heuristiikkojen käyttöä pidetty kovin tehokkaana. Opiskelijoiden kommenttien perusteella Suojanen ja Tuominen kehittivät heuristiikkalistaansa käytettävämmäksi.

Virkatekstien käytettävyyttä on tutkinut muun muassa Riitta Suominen (2019b), joka selvitti väitöstutkimuksessaan kunnan esityslistojen ja pöytäkirjojen käytettävyyttä. Tutkimuksessa koehenkilöt lukivat kunnanhallituksen pöytäkirjan ja kirjoittivat sen pohjalta verkkotekstin sekä sosiaalisen median päivityksen. Kirjoitusprosessin aikana he jäsensivät työtään ääneenajattelemalla ja poimivat lähtötekstissä ilmenneitä käytettävyysongelmia. Tutkimuksessa hyödynnettiin niin käytettävyystestauksen, tekstintutkimuksen kuin lingvistisen analyysin menetelmiä. Tutkimuksessa Suominen määritteli tekstin käytettävyyden sen ymmärtämiseksi, lukunopeudeksi ja lukukokemuksen miellyttävyydeksi. Tulosten perusteella eniten käytettävyysongelmia aiheutti tekstin pituus, asioiden esittäminen viranomaisen eikä kuntalaisen näkökulmasta, loppupainotteinen informaatiorakenne, vaikeus löytää tekstistä sen pääasia, asiayhteyden puuttuminen, konkretian puute ja abstraktit käsitteet. Tutkimuksen tulosten perusteella Suominen laati heuristiikkalistan kunnan verkkoteksteille ja ehdotti, että pöytäkirjan ja sen pohjana olevan esityslistan konventioita kannattaisi muuttaa uutis- ja tiedotetekstien kaltaisiksi.

Virkatekstien syntyprosessia on tutkinut Ulla Tiililä (2007). Tiililä tarkastelee väitöskirjassaan *Tekstit viraston työssä: tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista* Helsingin sosiaaliviraston kuljetuspalvelupäätöksiä. Tutkimuksessa tarkasteltiin päätöstekstien syntyprosessia, ja siinä pyrittiin kuvaamaan virkakielen motiiveja. Tutkimuksessa selvisi, että päätökset olivat koosteita useista teksteistä, kuten hakemuksista, lausunnoista ja mallipohjista. Tekstit oli koottu muista teksteistä leikkaamalla ja liittämällä, minkä seurauksena yksittäisellä kirjoittajalla oli hyvin vähän mahdollisuuksia vaikuttaa tekstin lopputulokseen. Hallinnon vaatimukset olivat tutkimuksen tulosten perusteella usein asiakaslähtöisyyden este.

Suomenruotsalaisia ja ruotsinruotsalaisia virkatekstejä on tutkinut Jannika Lassus (2010). Lassus tutki väitöskirjassaan *Betydelser i barnfamiljsbroschyrer. Systemisk-funktionell analys av den tänkta läsaren och institutionen* ruotsinruotsalaisia ja suomenruotsalaisia etuusesitteitä, ja miten ajateltu lukija ja laitos esitetään teksteissä ja mitä merkityksiä niihin liitetään. Tutkimuksessa sovellettiin systeemisfunktionaalisen kieliopin metodeja. Tutkimuksen tulosten mukaan suomenruotsalaiset ja ruotsinruotsalaiset esitteet olivat kuitenkin samankaltaisia, jos ne oli kirjoitettu suoraan ruotsiksi, ja erot esitteissä johtuivat kulttuurikontekstin erilaisuuksista.

Heuristista arviointia on soveltanut pro gradu -tutkielmissaan muun muassa Selja Suominen (2018), Satu Kuttila (2020) ja Anna Harju (2008). Selja Suominen (2018) arvioi tutkielmassaan käännettyjen ruokaohjeiden käytettävyyttä heuristiikkojen avulla. Tutkimuksen tulosten

perusteella suurin osa käytettävyysongelmista liittyi ruokaohjeiden kulttuurisidonnaisiin konventioihin, joita käännetyt ohjeet eivät noudattaneet. Satu Kuttila (2020) arvioi tutkielmassaan Mercedes-Benzin saksan- ja suomenkielisen käyttöohjekirjan käytettävyyttä heuristiikkojen avulla. Tutkimustulosten perusteella ohjeen suomenkielisessä käännöksessä oli enemmän käytettävyysongelmia kuin saksankielisessä alkutekstissä. Kummassakin ohjeessa ymmärrettävyyden heuristiikkaa rikottiin eniten. Anna Harju (2008) tarkastelee pro gradu -tutkielmassaan käyttöohjeiden käytettävyyttä ja kääntäjän mahdollisuuksia vaikuttaa siihen. Tulosten perusteella kääntäjät pystyivät eniten vaikuttamaan käytettävyyteen ymmärrettävyyden, virheettömyyden ja opittavuuden tekijöissä, kun taas tekstin tehokkuuteen ja turvallisuuteen kääntäjällä oli pienet vaikutusmahdollisuudet. Harju havaitsi tutkimuksessaan myös, että käytettävyysohjeiden avulla kääntäjien huomio kiinnittyi tarkemmin käännösratkaisuihin ja ohjeiden avulla oli mahdollista purkaa rutiineja.

Virkatekstejä pro gradu -tutkielmissaan ovat tutkineet muun muassa Alina Isoviita (2021), Katja Ojaniemi (2013) ja Merja Ponkala (2019). Alina Isoviita (2021) on tutkinut viranomaistekstin saavutettavuutta tarkastelemalla tekstin abstraktiutta. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että tekstin abstraktiotaso oli korkea eikä abstraktiotasoa nostavilla piirteillä aina ollut perusteltua tarkoitusta. Teksti olisi voinut olla saavutettavampaa, jos sen kieli olisi ollut kongruenttia. Katja Ojaniemi (2013) on tutkinut selkeän virkakielen ilmentymistä viranomaisten verkkosivuilla. Tutkimusaineisto koostui työ- ja elinkeinotoimiston ja poliisin verkkoteksteistä. Tulokset osoittivat, että teksteissä oli selkeään virkakieleen liittyviä puutteita. Lukijaa muun muassa sinuteltiin harvoin, ja lukijasta puhuttiin usein kolmannessa persoonassa. Teksteissä käytettiin myös paljon ammattisanoja, ja tekstin jäsentelyssä oli puutteita. Merja Ponkala (2019) on tutkinut viranomaisten kirjoittamisen konventioita. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa viranomaisten tekstityöstä ja syistä pitää kiinni totutuista toimintatavoista. Tulokset osoittivat, että syyt liittyivät työyhteisön sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja asiantuntija-aseman ylläpitämiseen.

## 1.4 Tutkielman rakenne

Luvussa 2 määritellään virkatekstin ja käyttötekstin käsitteet ja esitellään virkakieleen ja käyttöteksteihin liittyvää aiempaa tutkimusta. Alaluvussa 2.1 taustoitetaan viranomaisviestinnän lainsäädännöllisiä vaatimuksia ja esitellään hyvän virkakielen periaatteita. Alaluvussa 2.2 virkakieltä tarkastellaan saavutettavuuden käsitteen avulla sekä

vertaillaan käytettävyyden ja saavutettavuuden käsitteitä. Alaluvussa 2.3 tarkastellaan passiohjetta tekstityyppinä ja käyttötekstinä, ja alaluvussa 2.4 esitellään tekstin jäsentelyn periaatteita.

Luvussa 3 määrittelen tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä, kuten käytettävyyden ja käyttäjän, ja alaluvussa 3.2 esittelen myös käyttäjäkeskeisen kirjoittamisen prosessin. Taustoitan myös käytettävyystutkimuksen lähtökohtia, ja esittelen keskeisiä tekstin tutkimuksessa käytettyjä heuristiikkalistoja. Alaluvussa 3.4 esittelen kolme heuristiikkalistaa, joiden pohjalta kokoan räätälöidyn heuristiikkalistan passiohjeiden käytettävyysarviointia varten.

Luvussa 4 esittelen tutkimuksen aineiston ja tutkimusmenetelmän. Alaluvussa 4.1 kerron aineiston kokoamisesta sekä aineiston käyttöön liittyvistä eettisistä periaatteista. Alaluvussa 4.2 esittelen tutkimuksen analyysimenetelmän, kokoan heuristiikkalistan tämän tutkimuksen aineistoa varten ja kerron tutkimuksen toteuttamisesta vaihe vaiheelta.

Luvussa 5 esittelen aineistosta heuristiikkalistan avulla tekemäni havainnot. Alaluvussa 5.1 esittelen arvioinnin tulokset määrällisinä, jonka jälkeen tarkastelen havaintoja ryhmiteltyinä heuristiikkojen mukaan. Havainnollistan löytämiäni käytettävyysongelmia aineistosta poimituin esimerkein.

Luvussa 6 pohdin tutkimuksen tuloksia ja vertailen niitä aiempaan tutkimukseen. Tarkastelen heuristiikkojen avulla tekemiäni havaintoja, ja arvioin löytämiäni käytettävyysongelmia. Pohdin myös heuristisen arvioinnin toimivuutta virkatekstin käytettävyyden arvioinnissa sekä heuristiikkojen hyödyntämismahdollisuuksia virkatekstien ja niiden käännösten tuotantoprosessissa.

Luvussa 7 kokoan tutkimuksen tulokset yhteen. Pohdin menetelmävalinnan onnistuneisuutta, sekä miten hypoteesini vastaa tutkimuksen tuloksia. Tarkastelen myös tutkimuksen merkitystä ja arvioin, miten se täyttää tavoitteensa. Lisäksi tarjoan kehitysehdotuksia jatkotutkimusta ajatellen.

# 2 VIRKATEKSTI JA KÄYTTÖTEKSTI

Tässä luvussa määrittelen, mitä tässä tutkimuksessa tarkoitetaan virkatekstillä ja käyttötekstillä. Kartoitan myös, miksi virkakieltä pidetään vaikeana ja mitkä piirteet tekevät siitä vaikeasti ymmärrettävää, käytettävää tai saavutettavaa. Tarkastelen viranomaisviestintää myös saavutettavuuden näkökulmasta ja esittelen käytettävyyden ja saavutettavuuden käsitteiden yhteyksiä.

## 2.1 Virkakielen lainsäädännölliset vaatimukset ja hyvä virkakieli

*Virkakieli* on Jannika Lassuksen (2017, 98) ja Ulla Tiililän (2015a, 99) mukaan viranomaisten ja instituutioiden kieltä, jota viranomaiset käyttävät työssään. Tiililän (2015a, 99) mukaan virkakieltä käytetään silloin, kun käytetään julkista valtaa. Virkakieli määritellään kieleksi, jota viranomaiset käyttävät tehtävissään ja jolla hoidetaan valtakunnallisia ja kunnallisia tehtäviä sekä erilaisten ryhmien ja yksittäisen kansalaisen asioita (Karvinen 2014; Suominen 2019b). Se on kieltä, jota käytetään esimerkiksi säädöksissä ja EU-teksteissä mutta myös viranomaisten tiedotteissa ja verkkosivuilla (KOTUS Hyvä virkakieli). Riitta Suominen (2019b, 23) määrittelee virkatekstin yleisnimitykseksi viranomaisen kirjoittamille teksteille. Virkakielen ja virkatekstin käsitteet ovat siis osin päällekkäiset: virkakielellä viitataan viranomaisten käyttämään kieleen ja virkatekstillä viranomaisten kirjoittamiin teksteihin. Virkatekstit ovat siis virkakieltä, mutta virkakieltä on myös viranomaisten suullinen viestintä.

Virkakieli ei ole yksi yhtenäinen kielimuoto, vaan se voi saada monia erilaisia piirteitä eri yhteyksissä. Virkateksti voi olla tyypiltään niin informatiivinen, ekspressiivinen kuin operatiivinenkin (ks. luku 2.3), ja viranomaisten lisäksi myös muiden organisaatioiden viestinnässä voi olla virkakielelle tyypillisiä piirteitä. Siksi virkakielen määritelmässä kielellisten piirteiden edelle korostuu sen asema. (Heikkinen ym. 2000, 9, 37.) Ne ovat osa hallintoa, ja niiden avulla käytetään julkista valtaa (Tiililä 2015a, 99).

Virkakieli on tarkemmin säädeltyä kuin yleiskieli, ja muun muassa hallintolaissa todetaan, että viranomaisen viestinnän on oltava asiallista, selkeää ja ymmärrettävää (Hallintolaki 434/2003, 2. luku 9 §). Virkakieltä ohjaavat lainsäädännön lisäksi yleiskielen normit sekä viranomaisten toimintaa ohjaavat arvot ja periaatteet (KOTUS Hyvä virkakieli).

Hallintolain perusteluissa asiallisen, selkeän ja ymmärrettävän kielen vaatimuksia täsmennetään. Laissa niillä tarkoitetaan sellaista ilmaisutapaa, jonka perusteella lukijan voidaan olettaa ymmärtävän sisällön yksiselitteisesti ja saavan riittävästi tietoa. Sekä viestinnän sisällön että kielen olisi siis oltava selkeää ja ymmärrettävää. Asiallisuudella puolestaan viitataan siihen, ettei viranomainen voi käyttää loukkaavaa kieltä tai asiakasta väheksyviä ilmaisuja. (HE 72/2002, 2. luku 9 §.) Vaatimus koskee niin suullista kuin kirjallista viestintää. Perusteluissa mainitaan myös erikseen viranomaisen laatimat ohjeet, joilta edellytetään hyvää ja ymmärrettävää kieltä. Tekstin rakenteesta ohjeistetaan jakamaan teksti osiin ja kiinnittämään huomiota sisällön johdonmukaisuuteen, jotta tekstistä muodostuu ymmärrettävä kokonaisuus. (HE 72/2002, 2. luku 9 §.)

Lainsäädännön vaatimuksia asiallisesta, selkeästä ja ymmärrettävästä viestinnästä on tarkastellut muun muassa Ulla Tiililä (2015b). Tiililän (2015b) mukaan virkakielen asiallisuus liittyy sävyyn ja vuorovaikutukseen. Se ottaa vastaanottajan huomioon eikä loukkaa häntä. Selkeä kieli puolestaan liittyy hahmottamiseen. Se muodostuu hyvin hahmotettavista sanoista, lauseista ja virkkeistä ja auttaa lukijaa löytämään tekstistä olennaisen. Selkeä kieli on myös viestintätilanteeseen sopivaa. Ymmärrettävä kieli puolestaan liittyy Tiililän mukaan ajatteluun ja kertoo ”lukijalle tutusta maailmasta”. Jos sisältö on lukijalle uutta, ymmärrettäväksi rakennettu viestintä johdattaa lukijan uuteen. (Tiililä 2015b.)

Viranomaisen viestinnän vaatimuksia täsmennetään myös Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa (2016). Suosituksessa ohjeistetaan viranomaisia käyttämään viestinnässä kohderyhmän ja tavoitteen huomioonottavia ilmaisutapoja (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016, 7). Vaikka käytettävyyttä ei mainita ohjeissa nimeltä, kohderyhmän ja tavoitteen esiin nostaminen vaatii käyttäjäkeskeistä lähestymistä viestintään. Suosituksessa mainitaan myös termi helppokäyttöisyys digitaalisen viestinnän yhteydessä. Digitaalisen viestinnän yhteydessä ohjeessa viitataan myös kanavien käyttäjiin. Ohjeen mukaan kansalaisten olisi kyettävä tarpeen vaatiessa vaivattomasti löytämään viranomaistietoa verkosta. (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016, 12.) Tarve on kuitenkin aina käyttäjä- ja käyttötilannekohtainen, ja siksi palveluita olisi suunniteltava käyttäjäkeskeisesti.

Kielilaissa turvataan perustuslaissa säädetty oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa omaa kieltään, suomea tai ruotsia (Kielilaki 423/2003, 1. luku 2 §). Kielilain 32 pykälässä säädetään myös, että viranomaisten on täytettävä sekä suomen- että ruotsinkielisen väestön tiedonsaantitarpeet ja annettava ilmoitukset, kuulutukset, julkipanot sekä muut yleisölle

annettavat tiedotteet suomeksi ja ruotsiksi (Kielilaki 423/2003, 7. luku 32 §). Yksilön oikeus käyttää omaa kieltään ja toisaalta viranomaisen velvollisuus viestiä molemmilla kotimaisilla kielillä on siis turvattu lainsäädännössä. Vaikka henkilö ymmärtäisikin myös toista kotimaista kieltä, parhaiten yksilö voi olla perillä omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan käyttämällä omaa äidinkieltään (Raikas 2020, 31).

Viranomaisilla ei ole velvollisuutta kääntää selvityksiä, päätöksiä tai muita vastaavia tekstejä sellaisinaan, mutta viranomaisten on kuitenkin huolehdittava sekä suomen- että ruotsinkielisen väestön tiedonsaantitarpeista. Suomessa käytännössä suurin osa ruotsinkielisistä viranomaisteksteistä on kuitenkin käännöksiä suomenkielisistä (Lassus 2017, 97). Kääntäminen todennäköisesti säästää resursseja, ja sillä voidaan turvata tasapuolinen tiedonsaanti kummankin kieliversion käyttäjille, mutta toisaalta käännös voi erota laadultaan lähdetekstistä.

Kielestä riippumatta tietyt viranomaisviestinnässä käytetyt termit liittyvät nimenomaan suomalaiseen yhteiskuntaan. Niitä käytetään niin lakitekstissä kuin muissa viranomaisteksteissä, ja ne ovat merkitykseltään samansisältöiset. Erikoiskielen termit mahdollistavat ammattimaisesta toiminnasta viestinnän ja yhdenmukaistavat kielenkäyttöä. Virkakielelle tyypilliset piirteet ja virkakielen terminologia voivat kuitenkin mutkistaa viranomaisen ja kansalaisen välistä kommunikaatiota. Viranomainen ja kansalainen käyttävät usein eri rekisterin kieltä viestintätilanteissa. Sekä kansalainen että viranomainen esittävät asiansa omasta näkökulmastaan ja omalla kielellään. Näkökulman ja terminologian muutokset ja asioiden tarkastelu viranomaisen näkökulmasta voivat tehdä tekstistä kansalaiselle vaikeammin ymmärrettävän. (Heikkinen ym. 2000, 39–40.) Viranomaisviestinnän tehtävänä on kuitenkin välittää tietoa niin, että vastaanottaja ei vain ymmärrä sitä, vaan pystyy myös toimimaan sen perusteella (Lassus 2017, 100).

Hyvällä virkakielellä on keskeinen rooli yhdenvertaisuuden toteutumisessa. Se hyödyttää niin hallinnon sisäistä toimintaa kuin kansalaisten mahdollisuuksia saada tietoa ja hoitaa asioitaan viranomaisten kanssa (KOTUS Hyvä virkakieli). Hyvän virkakielen ansiosta esimerkiksi asiakkaiden neuvonnan tarve voi vähentyä ja yhteistyö eri viranomaisten välillä sujuvoitua. Hyvän virkakielen ohjeissa toistuu viestinnän kohderyhmän huomioonotto, asioiden esitysjärjestys, johdonmukaisuus, sanaston tuttuus, yleiskielen suosiminen ja erikoiskielen välttäminen sekä selkeä virke- ja informaatiorakenne (Suominen 2019b, 45–50).

Hyvä virkakieli vaatii erikoisosaamista tekstin kirjoittajalta. Viranomaisen tehtävänä on muotoilla ymmärrettäväksi sitä erikoisosaamista, jota hänellä ammattinsa puolesta on. Viranomaisen olisi siis osattava konkretisoida ja yksinkertaistaa monimutkaisia asiasisältöjä, jotta tekstin lukija voi ymmärtää sisällön. Toisaalta sisältöä ei voida yksinkertaistaa liikaakaan, jotta kansalaisten oikeusturva ei ole uhattuna. (Lassus 2017, 98).

Virkatekstissä lähettäjällä on asiantuntijan rooli, kun taas vastaanottajalla maallikon. Viestintätilanne eroaa asiantuntijoiden välisestä symmetrisestä suhteesta, jossa voidaan olettaa vastaanottajalla olevan sama tietotaso kuin lähettäjällä. Eroa on myös, onko vastaanottaja asiantuntija, semiasiantuntija vai maallikko. Asiantuntijoiden välinen viestintä on usein erikoiskieltä, kun taas semiasiantuntijoiden erikoiskielen ja ammattislangin sekoitusta. Maallikolle viestittäessä asiantuntijat ja semiasiantuntijat käyttävät usein populaareja ilmauksia, joita käytetään esimerkiksi maallikoille suunnatuissa tietokirjoissa. (Bergenholtz ym. 1995, 19.) Jotta erikoisalan teksti olisi maallikkolukijalle ymmärrettävä, kirjoittajan on siis vältettävä sellaista erikoisalan sanastoa, joka voi olla maallikolle vierasta. Myös sellaisia käsitteitä, joiden merkitys voi olla maallikkolukijalle vieras on selitettävä. Suvi Isohellan (2000, 172) mukaan termien tulisi myös olla yhtenäisiä koko tekstissä eli yhden termin tulisi joka yhteydessä viitata samaan käsitteeseen.

## 2.2 Viestinnän saavutettavuus

Virkakielikään ei elä tyhjiössä, vaan saa vaikutteita muista kielen ja kulttuurin muutoksista (Heikkinen ym. 2000, 35). 2000-luvulla saavutettavuuden edistäminen on noussut keskeiseksi tavoitteeksi viestinnän suunnittelussa, ja virkakieleen heijastuu samoja selkokielen ja selkeän kielen vaikutteita, jotka valtaavat alaa yhteiskunnallisessa viestinnässä. Saavutettavuuden edistäminen liittyy olennaisesti yhdenvertaisuuden edistämiseen, sillä saavutettavuudella pyritään palvelemaan erilaisia yleisöjä ja käyttäjiä mahdollisimman tasavertaisesti. Yleisesti *saavutettavuus* voidaankin määritellä erilaisten resurssien suunnitteluksi kaikille ihmisryhmille sopiviksi. (Hirvonen ym. 2020, 9.) Saavutettavuus voi olla niin fyysistä saavutettavuutta, kuten rakennusten suunnittelua liikuntarajoitteisille saavutettaviksi, tai viestinnän suunnittelua erilaisille käyttäjäryhmille ymmärrettäväksi ja käytettäväksi.

Teoksessa *Saavutettava viestintä*: *Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä* Hirvonen ym. (2020) määrittelevät viestinnän saavutettavuuden: ”viestinnällisten voimavarojen eli resurssien suunnitteluksi, rakentamiseksi, muotoilemiseksi ja välittämiseksi mahdollisimman

monipuolisesti.” (Hirvonen ym. 2020, 12.) Saavutettavan viestinnän ideaalina on siis viesti, joka on jokaisen vastaanottajan tavoitettavissa ja käytettävissä niin sisällöltään, muodoltaan kuin ympäristöltään. Tavoitteena on, että viesti ei jää kenenkään ulottumattomiin.

Viestintä itsessään on tavoitteellista toimintaa. Se voi olla yksisuuntaista, jolloin lähettäjä pyrkii välittämään viestin yhdelle tai useammalle vastaanottajalle tai kaksi- tai monisuuntaista eli vuorovaikutteista, jolloin kumpikin tai kaikki viestinnän osapuolet lähettävät ja vastaanottavat viestejä. (Hirvonen ym. 2020, 10.) Viestintätilanteita kuitenkin yhdistää se, että lähettäjä haluaa saavuttaa jotakin. Viestinnän tavoitteena voi olla esimerkiksi välittää tietoa, aiheuttaa tunteita tai saada vastaanottaja toimimaan. Arjessa viestintä toimii välineenä, jonka avulla on mahdollista osallistua esimerkiksi työhön ja yhteisön toimintaan (Hirvonen ym. 2020, 10).

Viestinnän saavutettavuutta voidaan parantaa esimerkiksi tarjoamalla sisällöistä useita kieliversioita, kuten suomen ja ruotsin lisäksi selkokielinen versio (Leskelä 2019a, 372). Selkokieli on suomen kielen muoto, jonka sanasto, rakenteet ja sisältö on muotoiltu yleiskieltä ymmärrettävämmäksi ja luettavammaksi (Kulkki-Nieminen 2010, 27–29; Leskelä 2019b, 93–96). Selkokieli on yksinkertaista ja konkreettista kieltä, joka on kohdennettu lukijalle, ja siitä voivat hyötyä kaikki, joille yleiskielisten tekstien lukeminen on vaikeaa, kuten kehitysvammaiset ihmiset, muistisairaat ihmiset sekä kielen oppijat (Leskelä 2019b).

Saavutettavuus on käsitteenä kuitenkin monitahoinen, ja pelkkä viestinnän saatavuus eli se, että viesti on vastaanottajan löydettävissä ja tavoitettavissa, ei vielä takaa viestin saavutettavuutta. Saatavuuden lisäksi saavutettavuus koostuu myös muista osatekijöistä, kuten käytettävyydestä ja ymmärrettävyydestä. (Hirvonen ym. 2020, 13–14.) Ymmärrettävyydellä tarkoitetaan viestin vastaanottajan kykyä toistaa ja selittää havaitsemansa sanoma ja toimia sen edellyttämällä tavalla (Wiio 1992, 137). Jotta ymmärtäminen johtaisi haluttuun toimintaan, on käyttäjän kyettävä pitämään viesti muistissaan sekä yhdistämään se aiempiin tietoihinsa (Hirvonen ym. 2020, 13; Suojanen ym. 2012, 17–20). Ymmärrettävyys on edellytys myös käytettävyydelle. Käytettävyydellä tarkoitetaan tekstin soveltumista tarkoitukseensa ja kohderyhmälleen niin, että sen avulla voidaan toimia tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi (Suojanen ym. 2012,15). Viestin on siis oltava sekä käyttäjän saatavilla, ymmärrettävissä että käytettävissä, jotta se olisi saavutettava.

Saavutettavuus nähdään käytettävyystutkimuksessa usein käyttökelpoisuuden ja hyväksyttävyyden käsitteiden rinnalla, ja sen käyttö on yleistynyt Euroopan unionin

saavutettavuusdirektiivin myötä. Käyttökelpoisuudella tarkoitetaan käytettävyystutkimuksessa sitä, onko tuote periaatteessa sellainen, että sillä voidaan tehdä halutut asiat, ja hyväksyttävyydellä sitä, täyttääkö tuote eri sidosryhmien vaatimukset (Suojanen ym. 2012, 16).

Saavutettavuusdirektiivissä painottuu tekninen saavutettavuus, mutta myös ymmärrettävyys on mainittu yhtenä saavutettavuuden osatekijänä. (Suominen 2019b, 17.) Saavutettavuusdirektiivin 4. artiklassa todetaan, että: ”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). Saavutettavan suunnittelun tavoitteet ovat sopusoinnussa käytettävyyden tavoitteiden kanssa, vaikka käytettävyydessä painotetaan enemmän tietyn käyttötilanteen merkitystä ja saavutettavuudessa tuotteen universaaliutta (Suojanen ym. 2012, 19).

## 2.3 Ohje informatiivisen ja operatiivisen tekstityypin edustajana ja käyttötekstinä

Tutkimuksen aineisto eli passiohjeet voidaan rinnastaa käyttöohjeisiin, sillä vaikka ohjeen perusteella ei ole tarkoitus käyttää jotakin tiettyä tuotetta, se välittää tietoa käsillä olevasta tehtävästä ja toimii tukena tehtävän suorittamisessa. Passiohjeen avulla pyritään tuotteen sijaan käyttämään viranomaispalvelua. Tekstin funktio jäljittelee siis käyttöohjeen funktiota, joka on informatiivinen ja operatiivinen. Kuten käyttöohjeet, passiohjeetkin voidaan luokitella käyttöteksteiksi, sillä ne kytkeytyvät osaksi konkreettista käyttötilannetta, ja niiden tehtävänä on ohjata käyttäjä käyttötilanteen läpi.

Käyttöohjeet voidaan Suojasen ym. (2012, 31) mukaan mieltää informatiivisen ja operatiivisen tekstityypin edustajiksi. Katharina Reissin (Reiss & Vermeer 1986, 114–118) mukaan tekstit voidaan jakaa neljään eri tekstityyppiin niiden funktion perusteella. Reissin jaottelussa tekstit ovat funktioltaan eli tehtävältään *informatiivisia*, *ekspressiivisiä*, *operatiivisia* ja *multimodaalisia*. Informatiivisen tekstin tehtävänä on välittää tietoa ja esitellä asioita. Tyypillisesti informatiiviset tekstit ovat asiakeskeisiä, kuten raportit ja tietosanakirjat. Ekspressiivisen tekstin funktio on puolestaan ilmaista kirjoittajan tunteita tai ajatuksia, ja ne ovat yleensä lähettäjäkeskeisiä. Tyypillisiä ekspressiivisiä tekstejä ovat esimerkiksi runot ja novellit. (Reiss & Vermeer 1986, 114–118.)

Ekspressiivisten tekstien ollessa lähettäjäkeskeisiä, operatiiviset tekstit keskittyvät vastaanottajaan. Niiden tehtävänä on vaikuttaa lukijaan ja saada hänet toimimaan. Operatiivisia tekstejä ovat esimerkiksi mainokset. Neljäs tekstityyppi eli multimodaaliset tekstit käsittävät sellaiset tekstit, joita ei esitetä tekstin muodossa, kuten laululyriikat. Tekstit ovat kuitenkin usein hybridejä ja sisältävät piirteitä eri tekstityypeistä. (Reiss & Vermeer 1986, 116.)

Käyttötekstien käyttötarkoitus on käytännöllinen ja konkreettinen. Niitä luetaan aina jotakin tekstin ulkopuolista toimintaa varten. Toiminnalla on myös tarkoitus, eli sillä pyritään saavuttamaan jotakin, kuten saamaan tietoa seuraavan päivän säästä tai oppimaan kahvinkeittimen käyttöä. Käyttötekstin keskeinen tehtävä on välittää tietoa, jota käyttötilanteessa tarvitaan. Toinen tehtävä on opastaa käyttäjä käyttötilanteen läpi. Tekstin tilannekeskeiset funktiot asettavat vaatimuksia teksteille. Ilmaisun on oltava ymmärrettävää ja rakenteen noudateltava tekstilajille tyypillisiä piirteitä. (Hellspong 2001, 13, 19.)

Käyttötekstien keskiössä on käyttäjä samoin kuin operatiivisten tekstien, ja käyttötekstit ovatkin usein tekstityypiltään informatiivisia ja operatiivisia. Käyttötekstin kirjoittaja voi siis suhtautua kirjoittamiseen käyttäjäkeskeisesti, sillä operatiivinen teksti on nimenomaan vastaanottajakeskeinen. Käyttäjän lisäksi käyttötekstit ovat kytköksissä myös käyttötilanteeseen. (Hellspong 2001, 19.)

Käyttötekstit liittyvät usein johonkin erikoisalaan. Käyttöteksteille on kuitenkin tyypillistä, että tekstin lukija ei ole erikoisalan osaaja, vaan teksti on tarkoitettu tueksi asiaan vihkiytymättömälle lukijalle. Viestintätilanteessa tekstin lähettäjän ja vastaanottajan välillä on siis ero sekä tietämyksessä että vallassa. Viestin lähettäjän ja vastaanottajan suhde on siis *epäsymmetrinen* eli toisella osapuolella on tilanteessa enemmän osaamista, valtaa tai paremmat yhteydet. (Hellspong 2001, 21.) Viranomaisviestinnän tilanteessa viranomaisella on usein kansalaista enemmän tietoa vireillä olevasta asiasta sekä valta tehdä päätöksiä, jolloin vastaanottajan ja lähettäjän viestinnälliset resurssit eivät kohtaa. Passiohjeiden kirjoittajalla esimerkiksi on erikoisosaamista poliisin ja viranomaisten työskentelystä ja lupa-asioista, kun taas ohjeiden käyttäjällä ei välttämättä ole.

## 2.4 Käyttötekstin rakenne ja jäsentely

Tekstit ovat rakennelmia, jotka koostuvat erilaisista osista. Tekstin osat puolestaan liittyvät toisiinsa, ja ne on jäsennelty tietyllä tavalla. *Jäsentelyllä* tarkoitetaan sitä, miten tekstin osat on sijoiteltu keskenään. (Hellspong & Ledin 1997, 96.) Ulla Tiililän (2007) mukaan virkateksteistä voi löytää viitteitä siitä, että ne ovat usein kokoelmia muista teksteistä. Virkatekstit on siis usein koottu esimerkiksi lausunnoista ja mallipohjista leikkaamalla ja liittämällä. (Tiililä 2007.) Kun tekstit kootaan irrallisista osista, joiden jäsentelyssä voi olla eroja, on vaarana, että lopputuloksesta tulee rakennelma, jonka osat eivät liitykään toisiinsa loogisesti.

Teksti voi olla jäsennelty erilaisin periaattein, ja samassa tekstissäkin on usein erilaisia jäsentelytapoja niin virkkeiden kuin tekstin tasolla. *Aikaperusteisella jäsentelyllä* tarkoitetaan sitä, että asiat esitellään kronologisessa järjestyksessä joko suorassa järjestyksessä eli alusta loppuun tai käänteisessä järjestyksessä eli lopusta alkuun. Aikaperusteista jäsentelyä käytetään usein teksteissä, jotka kuvastavat jotakin, joka tapahtuu ajassa. (Hellspong & Ledin 1997, 98.) Kertomuksissa käytetään usein aikaperusteista jäsentelyä, mutta Vesa Purhon (2000, Suojanen ym. 2012, 102 mukaan) mukaan käyttöohjeet tulisi myös jäsennellä aikaperusteisesti, sillä ne ovat tehtäväkeskeisiä. Purhon ohjetta voisi soveltaa käyttöteksteihin ylipäätään, sillä niissä ohjeistetaan lukijaa toimimaan ajassa.

*Syyperusteisella jäsentelyllä* tarkoitetaan järjestystä, joka perustuu syihin ja seurauksiin. Tekstissä selitetään ensin syy ja sitten sen seuraus. Myös syy-seuraussuhde voi olla looginen käyttötekstissä, sillä ohjeissa selitetään tapahtumaketjuja, joissa käyttäjän toiminta vaikuttaa prosessin etenemiseen. Ohjeissa voidaan kuvata esimerkiksi vaihtoehtoisia menettelyjä syy-seuraussuhteiden avulla. Syyperusteista jäsentelyä ei kuitenkaan usein käytetä käyttötekstin pääjäsentelytapana, vaan sen avulla jäsennellään joitakin tekstin osia. (Hellspong & Ledin 1997, 98.)

Tekstin jäsentelyssä on tärkeää ottaa huomioon tekstityyppi ja tekstin tavoite. Informatiivisessa ja operatiivisessa käyttötekstissä on loogista edetä käyttäjän mukana tehtävissä ajan perusteella. Purhon (2000, Suojanen ym. 2012, 102 mukaan) mukaan on keskeistä, että käyttöohjeessa tieto esitetään kuvailemalla tehtäviä eikä tuotetta. Tekstin informatiivinen sisältö kannattaa siis käyttöteksteissä kytkeä osaksi toimintaa sen sijaan, että tekstissä kuvailtaisiin asioita ja ilmiöitä.

Ohjeen tulisi myös auttaa erilaisia käyttäjiä löytämään tietoa, mikä on otettava huomioon jäsentelyssä. Ohjeita luetaan monesti selailemalla, jolloin tekstissä toisteisuus ja viittaukset muualle tekstiin voivat olla perusteltuja. Rakenteen tulisi myös koostua tarkoituksenmukaisista osista, jotka ovat loogisessa järjestyksessä, jotta selaileva lukija voi helposti löytää tekstistä tarvitsemansa kohdan. (Purho 2000, Suojanen ym. 2012, 102 mukaan.)

# 3 KÄYTETTÄVYYS JA HEURISTINEN ARVIOINTI

Tässä luvussa määrittelen, mitä tässä tutkimuksessa tarkoitetaan käytettävyydellä ja käyttäjällä. Esittelen käytettävyyden osatekijät sekä kytken käytettävyyden osaksi laajempaa käsiteverkostoa. Esittelen myös käyttäjäkeskeisen kirjoittamisen prosessin, jossa tekstin lähtökohtana on käyttäjä. Taustoitan tässä luvussa paitsi käytettävyystutkimuksen lähtökohtia myös heuristisen arvioinnin kehitystä menetelmänä teknisten tuotteiden arvioinnista tekstin tutkimuksen sovelluskohteisiin. Esittelen heuristisen arvioinnin keskeisiä periaatteita ja lähtökohtia sekä tunnetuimman heuristiikkalistan eli niin kutsutun Nielsenin listan (Nielsen & Molich 1990). Tarkastelen lisäksi heuristista arviointia tekstin tutkimuksessa ja esittelen heuristiikkalistat, joiden pohjalta kokoan oman heuristiikkalistan tätä tutkimusta varten luvussa 4.2.

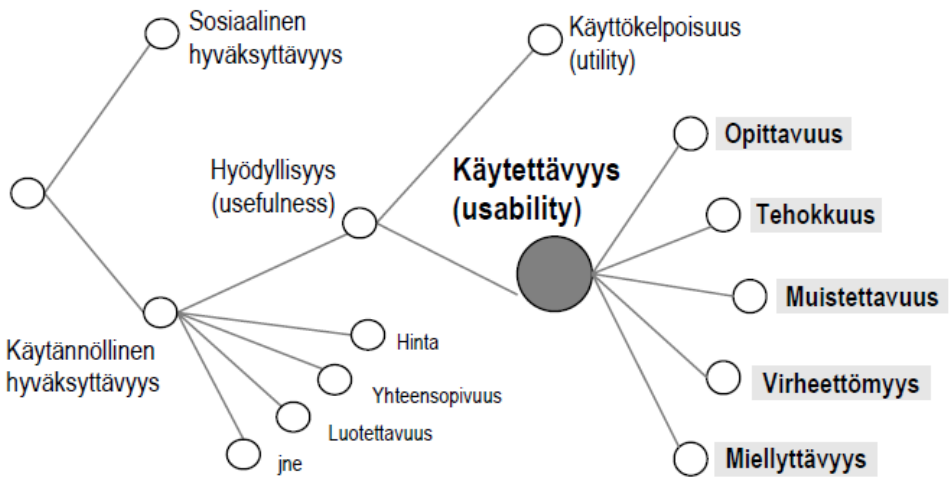
## 3.1 Käytettävyys ja käyttäjä

Käytettävyyden käsitettä on perinteisesti sovellettu laitteiden, verkkopalvelujen ja ohjelmistojen testauksessa. Tekstin tutkimuksessa sen sijaan on keskitytty luettavuuteen ja ymmärrettävyyteen. (Suominen 2019b, 58.) Teknisen viestinnän kautta käytettävyys on kuitenkin käsitteenä saanut jalansijaa myös tekstin ja käännösten tutkimuksessa, ja luettavuus ja ymmärrettävyys on mielletty käytettävyyden osatekijöiksi (Suojanen ym. 2012, 34–35).

Käytettävyystutkimuksessa käyttäjällä on perinteisesti viitattu tuotteen tai järjestelmän käyttäjään, mutta muun muassa käyttäjäkeskeisessä kääntämisessä tekstin lukijaa on pidetty myös tekstin käyttäjänä. Etenkin operatiivisissa käyttöteksteissä lukija on luontevaa mieltää tekstin käyttäjäksi, sillä lukeminen voidaan nähdä välineellisenä toimintana, jonka avulla lukija saavuttaa tavoitteensa. Käyttötekstiä luetaan ikään kuin referenssinä, sillä lukeminen ei ole käyttäjän pääasiallinen tavoite. (Suojanen ym. 2012, 29–30.) Suojanen ym. (2015, 34–36) kuitenkin toteavat käytettävyyden sopivan näkökulmaksi monenlaisten tekstilajien arviointiin. Virkatekstin tai ruututekstitystenkin lukija voidaan siis mieltää tekstin käyttäjäksi samoin kuin käyttöohjeen lukija.

Käytettävyystutkija Jakob Nielsen (1993) esittää käytettävyyden yhtenä järjestelmän hyväksyttävyyden osatekijänä, kuten kuviossa 1 esitetään. Nielsen jakaa hyväksyttävyyden sosiaaliseen ja käytännölliseen hyväksyttävyyteen. Ollakseen käytännöllisesti hyväksyttävä järjestelmän avulla on oltava mahdollista saavuttaa haluttu tavoite ja sen on oltava periaatteessa

sellainen, että sillä voidaan tehdä tarvittavat asiat. Käytettävyys on Nielsenin mukaan hyödyllisyyden osatekijä ja siten osa laajempaa järjestelmän hyväksyttävyyttä. (Nielsen 1993, 24–26; Ovaska ym. 2005, 3.)




**Kuvio 1. Järjestelmän hyväksyttävyyden osatekijät (Nielsen 1993, 25), suomennokset (Ovaska ym. 2005, 3).**

Nielsenin (1993) mukaan käytettävyyden osatekijöitä ovat puolestaan opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys. Tuote on Nielsenin mukaan opittava, kun sen käyttö on helppo oppia ja käyttäjä voi nopeasti alkaa käyttää sitä. Tehokkaalla tuotteella käyttäjä voi toimia tuotteliaasti opittuaan sen käytön. Käytettävä tuote on myös muistettava, mikä tarkoittaa sitä, että tauon jälkeen käyttäjä voi palata käyttämään tuotetta joutumatta opettelemaan kaikkea uudelleen. Tuotteen pitäisi myös auttaa käyttäjää välttämään virheitä ja niiden sattuessa auttaa korjaamaan virheet. Katastrofaalisten virheiden ei pitäisi olla mahdollisia. Tuotteen käytön pitäisi olla myös miellyttävää, jotta käyttäjän subjektiivinen käyttökokemus olisi myönteinen. (Nielsen 1993, 26.)

Käytettävyyden osatekijät ovat kuitenkin keskenään ristiriitaisia, sillä helposti opittava tai virheiden välttämiseen pyrkivä tuote voi olla tehoton käyttää. Käytettävyyden osatekijöitä onkin painotettava eri tavoin erilaisissa sovelluskohteissa ja ratkaistava, mikä ominaisuus on keskeinen juuri kyseisen tuotteen käyttökokemuksessa. Käytettävyydessä on kuitenkin lopulta kyse käyttäjän suhteellisesta kokemuksesta, jossa tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttaa käyttäjän ja käytettävän tuotteen ominaisuuksien lisäksi myös tehtävän tavoitteet ja käyttökonteksti. (Nielsen 1993, 41–42; Ovaska ym. 2005, 3–4.)

Käytettävyystutkimuksen painopisteenä on tuotteen soveltuminen tarkoitukseensa ja sen kohderyhmälle. Teoksessa *Käyttäjäkeskeinen kääntäminen* Suojanen ym. (2012, 15) määrittelevät käytettävyyden tuotteen soveltumiseksi ”tarkoitukseensa niin, että sitä voidaan käyttää tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi”. Suojasen ym. (2012, 15) mukaan ”käytettävyys on käyttäjä- ja tilannekohtaista”. Käyttäjäkokemukseen vaikuttavat kuitenkin käyttökontekstin ja tuotteen ominaisuuksien lisäksi myös yksilölliset seikat, kuten tuotteen *intuitiivisuus* eri käyttäjille ja *affektiiviset tekijät* eli käyttäjän tunteet, mielialat ja asenteet. Käytettävyyden määritelmässä Suojanen ym. (2012) soveltavat kansainvälisen ISO-standardin määritelmää käytettävyyden kriteereistä. Standardin mukaan käyttäjän olisi käyttötilanteessa kyettävä saavuttamaan tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti ja tyydyttävällä tavalla (ISO 9241-11, Suojasen ym. 2012, 19 mukaan).

Riitta Suominen (2019b) on soveltanut ISO-standardin käytettävyyskriteereitä väitöstutkimuksessaan ja korvannut ne tekstin käytettävyyden tutkimiseen soveltuvilla mittareilla. Riitta Suominen on soveltanut väitöstutkimuksessaan Tietotekniikan termitalkoiden (3.6.2002) määritelmää tekstin käytettävyydelle ja määrittelee tekstin käytettävyyden ”ominaisuudeksi, joka ilmentää sitä, miten teksti soveltuu suunniteltuun tarkoitukseen tietylle kohderyhmälle” (Suominen 2019b, 58). Tuottavuutta Suominen on kuvannut tekstin ymmärtämisellä, tehokkuutta lukuajalla ja tyydyttävyyttä lukukokemuksen miellyttävyydellä.

## 3.2 Käyttäjäkeskeinen kääntäminen ja kirjoittaminen

Käyttäjät ja käyttäjien tarpeet huomioivaa kehitystyötä kutsutaan *käyttäjäkeskeiseksi suunnitteluksi*. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu on iteratiivista eli prosessin eri vaiheet toistuvat kehitystyön aikana. (Suojanen ym. 2012, 15.) ISO9241-210-standardin mukaan käyttäjäkeskeinen suunnittelu perustuu ymmärrykseen käyttäjistä, tehtävistä ja käyttöympäristöstä. Suunnittelussa tulisi huomioida koko käyttäjäkokemus, ja sitä tulisi ohjata ja kehittää käyttäjäkeskeisillä arvioinneilla. Standardin mukaan todellisten käyttäjien tulisi olla osallisina suunnittelutyössä. (ISO 9241-210, Suomisen 2019b, 70 mukaan.)

Suomisen (2019b, 71) mukaan *käyttäjäkeskeisessä kirjoittamisessa* käyttäjäkeskeisen suunnittelun periaatteista sovelletaan etenkin käyttäjien huomioonottamista, käyttäjäkeskeistä arviointia ja prosessin iteratiivisuutta. Käännöstieteessä käyttäjän huomioivaa lähestymistapaa kutsutaan *käyttäjäkeskeiseksi kääntämiseksi* (Suojanen ym. 2012). Käyttäjäkeskeinen kääntäminen on Suojasen ym. 2012 luoma uudistermi, jolla tarkoitetaan käännösprosessia,

jonka aikana käyttäjistä kerätään tietoa, jonka perusteella käännöksen viestintätehtävää muokataan (Suojanen ym. 2012, 15).

Käyttäjäkeskeinen kääntäminen linkittyy käytettävyysajattelussa funktionaalisiin käännösteorioihin ja skoposteoriaan. Skopos tarkoittaa tarkoitusta ja tehtävää, ja skoposteorian mukaan kääntämisen lähtökohdaksi tulisi ottaa se funktio, johon valmista käännöstä on tarkoitus käyttää. Käännöksen tarkoitus voi poiketa lähtötekstin tarkoituksesta, ja skopos-ajattelu tarjoaakin kääntäjälle väylän poiketa lähtötekstistä palvellakseen käännöksen tarkoitusta. (Vermeer 1989, 182–187.) Skoposteoriassa käännöksen tarkoitus korostuu jopa sen vastaanottajien edelle, sillä käännöksen lukijat nähdään osana tarkoitusta. Käyttäjäkeskeinen kääntäminen onkin lähestymistavaltaan skoposteoriaa käyttäjäkeskeisempi, sillä siinä keskitytään nimenomaan tekstin vastaanottajiin. (Suojanen ym. 2012, 131.)

Käyttäjäkeskeisessä käännösprosessissa käännöstarpeen tunnistamisen jälkeen määritellään spesifikaatio, eli mitä tarkoitusta varten teksti käännetään, kenelle ja mikä on sen tavoiteltu laatutaso. Spesifikaatio on ikään kuin toimeksianto, jossa kerrotaan, millainen valmiin käännöksen tulisi olla. Spesifikaation ja käyttäjien määrittelyn perusteella kääntäjä valitsee käännösstrategian, joka sopii käännöksen tarkoitukseen. (Suojanen ym. 2012, 131–132.)

Käyttäjäkeskeisen käännösprosessin aikana kääntäjä voi hyödyntää mentaalisia malleja tulevista lukijoista esimerkiksi luomalla heistä persoonia eli fiktiivisiä arkkityyppejä. Mentaalisten mallien luomisen lisäksi käännösprosessin aikana voidaan kerätä tietoa myös todellisista käyttäjistä muun muassa käytettävyystestauksella. Prosessissa voidaan hyödyntää myös heuristista arviointia iteratiivisesti käännöksen eri kehitysvaiheissa. Sekä käytettävyystestausta että heuristista arviointia voidaan hyödyntää myös prosessin päätyttyä, sillä niiden avulla voidaan arvioida myös valmista käännöstä. Eri menetelmillä saatu palaute käännöksestä auttaa lopulta kehittämään itse käännösprosessia, mikä voi hyödyttää seuraavia projekteja. (Suojanen ym. 2012, 131–132.)

Käyttäjäkeskeisen kääntämisen menetelmiä voidaan soveltaa myös tekstin tuottamiseen alkuperäiskielellä. Suomisen (2019b, 73) mukaan virkatekstien kirjoittajilla käyttäjälähtöisyys nojaa pitkälti kirjoittajan omaan kokemukseen ja käsityksiin. Kokeneet kirjoittajat tosin lähes aina pohtivat tekstiä vastaanottajan kannalta. Suomisen mukaan prosessikirjoittamisen oppaissa kehotetaan usein käyttämään heuristiikkoja tai tarkistuslistoja apuna käyttäjän huomioimisessa.

Työelämässä tarkistuslistoja ei kuitenkaan tosiasiassa käytetä, vaan kirjoittajien ”peukalosäännöt” ovat hyvin yksilöllisiä. (Suominen 2019b, 73.)

## 3.3 Heuristinen arviointi

Käytettävyystutkimuksen menetelmät voidaan jakaa suunnittelu-, mallinnus- ja arviointimenetelmiin. Arviointimenetelmillä kerätään tietoa käyttäjistä ja käytettävästä tuotteesta tai järjestelmästä, ja ne voidaan jakaa edelleen tarkistus- ja testausmenetelmiin. Testausmenetelmiin kuuluvassa käytettävyystestauksessa käyttäjä osallistuu arviointiin, kun taas tarkistusmenetelmin toteutettuun arviointiin, kuten heuristiseen arviointiin, ei tarvita loppukäyttäjiä. (Suojanen ym. 2012, 22–23.)

Heuristinen arviointi on Jacob Nielsenin kehittämä asiantuntija-arviointimenetelmä, jolla voidaan arvioida tuotteen käytettävyyttä. Heuristisessa käytettävyysarvioinnissa asiantuntija tai asiantuntijaryhmä etsii tuotteesta käytettävyysongelmia käytettävyysperiaatteiden eli heuristiikkojen avulla. (Korvenranta 2005, 112–113.) Heuristiikat ovat lista aiempaan tutkimukseen perustuvia suosituksia, joita tuotteen tai tekstin tulisi noudattaa (Suojanen ym. 2012, 98). Suojanen ym. määrittelevät heuristiikat teoksessa *Käyttäjäkeskeinen kääntäminen*: ”Heuristiikat ovat joukko periaatteita ja sääntöjä, jotka voidaan luetteloida helposti käytettäväksi tarkistuslistaksi” (Suojanen ym. 2012, 98).

Heuristisen arvioinnin tavoitteena on löytää tuotteen käytettävyysongelmat, jotta ne voidaan korjata. Nielsenin mukaan menetelmä on nopea, kustannustehokas ja intuitiivinen ja soveltuu siksi kaikkiin tuotekehityksen vaiheisiin. Testikäyttäjien hyödyntäminen arvioinnissa on hidasta, eikä se aina ole tuotekehityksen kannalta mahdollista eikä kannattavaa. (Korvenranta 2005, 111.) Heuristinen arviointi on menetelmänä käyttäjätestausta ketterämpi ja nopeampi (Suojanen ym. 2012, 98). Heuristista arviointia voidaan käyttää kaikissa tuotekehityksen vaiheissa, myös suunnitteluvaiheessa. Heuristiikkoja sovelletaan perinteisesti iteratiivisesti, eli keskeneräistä tuotetta arvioidaan kehityksen eri vaiheissa ja varmistetaan, että korjaukset parantavat tuotteen käytettävyyttä (Kuutti 2003).

Arvioijien määrä ja asiantuntijuus vaikuttavat arvioinnin tuloksiin. Nielsen suositteleekin käyttämään arvioinnissa 3–5 asiantuntijaa, sillä yksi asiantuntija löytää keskimäärin 35 % ongelmista. Nielsenin tutkimuksissa eniten käytettävyysongelmia löytänyt ryhmä koostui

viidestä kaksoisasiantuntijasta, joilla oli osaamista sekä käytettävyystutkimuksesta että arvioitavasta tuotteesta. (Nielsen 1992; Nielsen 1993, 156–161.)

Heuristiikat olivat aiemmin laajoja jopa satojen tai tuhansien sääntöjen kokonaisuuksia, mutta koska niiden soveltaminen oli vaikeaa, käyttöön ovat yleistyneet kevyemmät heuristiikat (Kuutti 2003, 47). Eri alojen asiantuntijat ja yritykset ovat koonneet omia erilaisiin tarkoituksiin soveltuvia heuristiikkalistoja (Suojanen ym. 2012, 98). Korvenranta (2005, 112) jaottelee ohjeet kolmeen luokkaan: ”yleisiin käytettävyyssääntöihin, yksityiskohtaisiin ohjeistuksiin ja tietyn sovelluksen tai käyttöliittymän ohjeistuksiin”.

Käytetyin heuristinen sääntökokoelma on *Nielsenin lista*, joka on Jacob Nielsenin ja Rolf Molichin (1990) laatima heuristiikkalista. Lista koostuu yleisistä käyttäjäkeskeisen suunnittelun periaatteista, ja se on tarkoitettu etenkin järjestelmän tai käyttöliittymän käytettävyyden arvioimiseen. Nielsenin mukaan listan avulla käytettävyysongelmia voidaan selittää ja kuvailla. (Nielsen 1994.) Nielsenin listan on suomentanut Korvenranta teoksessa *Käytettävyystutkimuksen menetelmät* (2005, 114):

1. Palvelun tilan näkyvyys
2. Palvelun ja tosielämän vastaavuus
3. Käyttäjän kontrolli ja vapaus
4. Yhteneväisyys ja standardit
5. Virheiden estäminen
6. Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen
7. Käytön joustavuus ja tehokkuus
8. Esteettinen ja minimalistinen suunnittelu
9. Virhetilanteiden tunnistaminen, ilmoittaminen ja korjaaminen
10. Opastus ja ohjeistus

(Nielsen 1994, 153; Korvenranta 2005, 114.)

Nielsenin heuristiikkojen perusteella käyttäjälle tulisi siis aina olla selvää, missä tilassa järjestelmä tai palvelu on. Lisäksi termien, käsitteiden ja sanontojen tulisi olla käyttäjälle tosielämästä tuttuja eikä palvelun omaa erikoissanastoa. Järjestelmän tulisi myös tarjota käyttäjälle selkeät kumoamis- ja peruutustoiminnot virhetilanteiden varalle. Järjestelmän tulisi itsessään olla yhteneväinen ja johdonmukainen ja käyttää aina samoja sanoja tarkoittamaan samoja asioita. Sen tulisi myös auttaa käyttäjää välttämään virheitä esimerkiksi pyytämällä vahvistusta komennoille, joita ei pysty perumaan. Ohjeiden tulisi olla aina käyttäjän näkyvillä, jotta hänen ei tarvitse muistaa niitä siirtyessään eteenpäin. Järjestelmän olisi myös oltava räätälöitävissä erilaisille ja eritasoisille käyttäjille sopiviksi. Käyttäjälle tarjotun informaation tulisi olla esteettisesti minimalistista ja koskea vain sen hetkistä käyttötilannetta.

Virhetilanteessa järjestelmän tulisi antaa käyttäjälle selkeä virheilmoitus ja ohjata virheen korjaamisessa. Käyttäjälle tulisi myös tarjota ohjeita, vaikka ideaalijärjestelmää pitäisi pystyä käyttämään myös ilman ohjetta. (Suojanen ym. 2012, 100.)

Heuristisen arvioinnin vahvuutena on sen nopeus, kustannustehokkuus ja soveltuvuus tuotekehityksen eri vaiheisiin. Menetelmä ei vaadi paljoa resursseja, sillä testikäyttäjien ryhmää ei tarvitse rekrytoida eikä käytettävyyslaboratoriota tarvitse käyttää. Arviointia varten ei tarvitse tehdä suuria etukäteisjärjestelyjä, sillä se perustuu ennalta määriteltyihin heuristiikkoihin. Joissakin tapauksissa voi olla perusteltua luoda omat tuotekohtaiset heuristiikat, mutta niitäkin voidaan soveltaa jatkossa saman tuotteen arvioinnissa, mikä säästää aikaa myöhemmin. Heuristista arviointia on myös mahdollista käyttää jo aikaisessa vaiheessa, kun tuotetta ei ole vielä mielekästä testata loppukäyttäjillä. Prototyypit voivat toisinaan olla myös salaisia, jolloin loppukäyttäjien arviota ei ole mahdollista saada suunnitteluvaiheessa. (Kuutti 2003; Korvenranta 2005, 120–121.)

Käännösalalla ja tekstien kirjoittajilla on usein kiire, ja projektityön lomassa kääntäjällä tai kirjoittajalla ei ole useinkaan aikaa tai mahdollisuutta saada tietoa todellisilta käyttäjiltä. Käyttäjäkeskeisen kääntämisen ja kirjoittamisen malli sekä heuristiikat tarjoavat kuitenkin työkaluja käyttäjän huomioimiseen monenlaisissa kirjoitustilanteissa. Vaikka käännösten käyttäjät ovat usein heterogeeninen joukko, käyttäjäkeskeisen kirjoittamisen menetelmien avulla on mahdollista kohdentaa teksti sen keskeisimmille käyttäjäryhmille. (Suojanen & Tuominen 2015, 270–271.)

Heikkoutena heuristisessa arvioinnissa onkin nimenomaan loppukäyttäjien puute arvioinnissa. Arvioinnissa voi siis jäädä huomaamatta ongelmia, jotka ilmenevät vasta todellisessa käytössä. (Korvenranta 2005, 121.) Heuristisen arvioinnin avulla saadut tulokset eroavat jonkin verran loppukäyttäjien arvioista, ja Nielsen suositteleekin käytettävyystestausta loppukäyttäjillä heuristisen arvioinnin lisäksi. Heuristinen arviointi ei myöskään anna valmiita malleja käytettävyysongelmien ratkaisemiseksi, vaan sen avulla on ainoastaan mahdollista löytää käytettävyysongelmat. Nielsenin mukaan ratkaisut käytettävyysongelmiin ovat kuitenkin usein melko itsestään selviä, kun ongelmat on ensin saatu paikannettua. (Nielsen 1993, 159–160.)

Nielsenin heuristiikkoja on kritisoitu myös niiden soveltumattomuudesta kaikenlaisten tuotteiden käytettävyyden arviointiin, ja listoja onkin muunneltu erilaisiin sovelluskohteisiin sekä luotu täysin uusia heuristiikkalistoja (esim. Holcomb & Tharp 1991; Shneiderman 1998).

Keinonen (1998) on vertaillut käytettävyysalan asiantuntijoiden tekemiä listoja ja havainnut seitsemän keskeistä käytettävyyteen vaikuttavaa tekijää: johdonmukaisuus, hallittavuus, sopiva esitystapa, virheiden sieto, muistettavien asioiden määrä, tehtävään sopivuus ja opastus. Osatekijöistä esitystapa ja virheiden sieto on mainittu kaikissa Keinosen tarkastelemissa listoissa. Muller & McClard (1995) ovat esitelleet kolme lisäkohtaa Nielsenin listaan: kunnioita käyttäjää ja hänen tarpeitaan, miellyttävä tuotteen käyttökokemus ja tue laatutyöskentelyä. Lisäysten tarkoituksena on ollut tuoda humanistinen näkökulma heuristiseen arviointiin, ja niiden avulla tutkijat ovat löytäneet aiempaa enemmän laadullisia käytettävyysongelmia. (Muller & McClard 1995.)

Cockton ja Woolrych (2002) ovat kutsuneet heuristista arviointia ”halpakäytettävyysmenetelmäksi” ja kritisoineet sitä virhealttiiksi. Heidän mukaansa arviointi toteutetaan liian nopeasti ja liian vähäisellä arvioijien määrällä, eikä menetelmää tulisi käyttää käytettävyydenarviointimenetelmänä. Nielsen on itsekin tunnustanut kritiikin, mutta todennut, että halvasta maineestaan huolimatta menetelmän avulla on mahdollista löytää paljon käytettävyysongelmia, ja sen käyttö on joissakin tilanteissa kannattavaa. Heuristisella arvioinnilla ei pystytä löytämään tuotteen kaikkia käytettävyysongelmia, mutta toisaalta siihen ei välttämättä pystytä millään yksittäisellä menetelmällä. (Nielsen 1993, 159–160.)

## 3.4 Heuristinen arviointi tekstin käytettävyystutkimuksessa

Alun perin heuristiikat kehitettiin järjestelmien ja käyttöliittymien käytettävyyden testaukseen mutta monet kieli- ja käännösalan organisaatiot ja tutkijat ovat laatineet omia tekstin ja käännösten tutkimukseen räätälöityjä heuristiikkojaan. Kieli- ja käännöstieteessä oikoluku ja tekstintarkistus ovat perinteisesti toimineet laadunarvioinnin menetelminä. Tekstintarkistus ja oikoluku kuitenkin perustuvat valmiin tuotoksen arviointiin. Käyttäjäkeskeisessä kirjoittamisessa pääpaino on kuitenkin iteratiivisuudessa eli prosessin aikana tapahtuvassa laadunarvioinnissa. Heuristiikat ovat yksi vaihtoehto ottaa laadunvarmistus osaksi kirjoitusprosessia jo hyvin varhaisessa vaiheessa. (Suojanen ym. 2012, 98.)

Kotimaisten kielten keskus laati vuonna 2013 virkakielikampanjan yhteydessä 22-kohtaisen listan (KOTUS Virkakielitesti), jolla voi testata virkatekstin asiallisuutta, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä, eli niitä ominaisuuksia, joita viranomaisten viestinnältä vaaditaan hallintolaissa:

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 informaatiorakenne 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?

(KOTUS Virkakielitesti.)

Lukijan huomioiminen painottuu testin monessa kohdassa. Sen mukaan on arvioitava, onko teksti lukijalle sopivalla tavalla jäsennelty, onko sen sanasto ja sisältö lukijalle tuttua ja onko se kirjoitettu lukijan näkökulmasta. Myös tekstin informaatiorakenteeseen puututaan monessa kohdassa: onko teksti jäsenneltyä ja havainnollisesti otsikoitua ja esitetäänkö pääasia ensin. Myös virkerakenteen selkeyteen ja virkkeiden pituuteen sekä sanojen abstraktiuteen kiinnitetään huomiota. Virkakielelle tyypillistä passiivin ja substantiivien käyttöä pyritään kitkemään, jotta lukijalle olisi selvää, kuka milloinkin on aktiivinen toimija ja tekijä.

Riitta Suominen (2019b) tarkasteli väitöskirjassaan virkatekstin käytettävyyttä. Tutkimuksessa koehenkilöt laativat kunnan pöytäkirjan perusteella verkkotekstin. Tulosten perusteella Suominen on koonnut kymmenkohtaisen listan kunnan verkkotekstien kirjoittamiseen:

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.

(Suominen 2019b, 308.)

Suomisen tutkimuksen perusteella on tärkeää, että viranomaisen viestintä kytkeytyy luontevasti kuntalaisen todellisuuteen ja kielenkäyttöön. Tekstin on oltava konkreettinen ja johdonmukaisesti jäsennelty, jotta se olisi vastaanottajalle käytettävä. Suomisen lista pureutuu osin samoihin asioihin kuin Kotuksen virkakielitesti, ja Suominen viittaakin tutkimuksessaan virkakielitestiin. Suomisen lista on kuitenkin tilannekohtaisempi, sillä se on räätälöity nimenomaan tutkimuksen aineiston eli kunnan virkatekstien perusteella ja tarkoitettu ohjenuoraksi verkkotekstin kirjoittamiseen.

Suojanen ja Tuominen (2015) ovat soveltaneet käytettävyysheuristiikkoja käännösten käytettävyyden arvioinnissa. Alun perin kymmenkohtainen lista on laadittu Nielsenin (1990) käytettävyysheuristiikkojen pohjalta, ja se tarkastelee käännöksen käytettävyyttä käyttäjän tavoitteen saavuttamisen näkökulmasta. Suojanen ja Tuominen (2015, 279) ovat muokanneet listasta kahdeksankohtaisen version sitä testanneilta opiskelijoilta kerätyn palautteen pohjalta:

1. Käännöksen ja spesifikaation vastaavuus
2. Käännöksen ja käyttäjien vastaavuus
3. Käännöksen ja tosielämän vastaavuus
4. Käännöksen ja tekstilajin vastaavuus
5. Johdonmukaisuus
6. Luettavuus ja ymmärrettävyys
7. Miellyttävyys
8. Lähtö- ja kohdetekstin vastaavuus

(Suojanen & Tuominen 2015, 279)

Käännösten laadunarvioinnille tyypillisesti listassa korostuu käännöksen ja lähdetekstin sekä käännöksen ja sen tarkoituksen vastaavuus. Yhteneväisyyksiä sekä Kotuksen että Suomisen listaan löytyy kuitenkin käyttäjäkeskeisen kirjoittamisen yleisistä periaatteista, kuten johdonmukaisuudesta, ymmärrettävyydestä ja tekstin ja tosielämän vastaavuudesta.

Käytettävyysheuristiikat vaihtelevatkin sen perusteella, miten sen laatija määrittelee käytettävyyden ja mihin aineistoon listaa on tarkoitus soveltaa. Valmiit heuristiikkalistat eivät olekaan parhaimmillaan sovellettuina tekstistä toiseen, vaan niitä tulisi muokata tekstikohtaisesti (Korvenranta 2005, 122–123). Siitä syystä kokoan tätä tutkimusta ja passiohjeita varten oman heuristiikkalistan luvussa 4.2.

# 4 TUTKIMUSAINEISTO JA -MENETELMÄ

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen aineiston ja sen keräys- ja analysointimenetelmät. Perustelen myös, miksi juuri valitsemani aineisto soveltuu käytettävyysarviointiin. Esittelen tarkemmin myös tutkimusaineiston kohderyhmän, joka toimii lähtökohtana käytettävyysarvioinnissa. Kappaleessa 4.2 kokoan oman neljäkohtaisen heuristiikkalistani passiohjeiden analyysiä varten sekä kerron, miten käytännössä sovellan heuristiikkoja aineistossa. Erittelen myös, miten heuristiikkalistani heijastelee kappaleessa 3.1 esittelemiäni käytettävyyden osatekijöitä.

## 4.1 Tutkimusaineisto

Tämän tutkimuksen aineisto koostuu poliisin verkkosivuilla julkaistuista suomen- ja ruotsinkielisistä passiohjeista. Passi on asiakirja, jonka avulla voi todistaa henkilöllisyyden ja osoittaa matkustusoikeuden. Passi on siis asiakirjana tarpeellinen monelle jossakin vaiheessa elämää. Passin myöntää Suomessa poliisi, maahanmuuttovirasto tai ulkoministeriö. Poliisilta passia haetaan verkossa tai asioimalla poliisiasemalla.

Poliisin viestintää ohjaavat monet lait ja ohjeet. Hallintolaki (434/2003) edellyttää viranomaisen palvelevan asiakkaita neuvomalla ja vastaamalla kyselyihin. Viestinnän tarkoituksena on helpottaa asiointia. Kielilaki (423/2003) puolestaan säätää Suomen virallisia kieliä puhuvalle oikeuden käyttää äidinkieltään asioidessaan viranomaisen kanssa. (Poliisihallitus 2015, 39–40.)

Poliisin viestintästrategiassa vuosille 2015–2018 todetaan, että ”Poliisin viestinnän tehtävänä on antaa yleistä informaatiota toiminnastaan, neuvontaa hallinnonalalla käsiteltävistä asioista ja saatavista julkisista palveluista sekä pyrkiä edistämään kansalaisten yhteiskunnallista osallistumista.” (Poliisihallitus 2015, 35). Strategiassa neuvonnalla tarkoitetaan käytännön tiedon tarjoamista kansalaisille, jotta hallinnossa asioiminen olisi sujuvaa ja vuorovaikutteista (Poliisihallitus 2015, 35). Verkko-ohjeet ovat neuvonnan yksi ilmentymä, ja niiden avulla on tarkoitus helpottaa asiointia. Ohjeiden tulisi virkatekstinä täyttää hallintolain vaatimukset asiallisesta, ymmärrettävästä ja selkeästä viestinnästä, ja samaan aikaan käyttötekstinä niiden tulisi olla tarkoitukseensa sopivat sekä tulokselliset, tehokkaat ja miellyttävät käyttää.

Poliisin viestintästrategiassa kansalaisista käytetään nimitystä käyttäjä palveluiden kehittämisen yhteydessä. Strategiassa kerrotaan, että palvelua kehitetään asiakaslähtöisesti ja että kehityksen tavoitteena on helppokäyttöisyys. (Poliisihallitus 2015, 5.) Myös Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa viranomaisia ohjeistetaan viestimään kohderyhmä ja tavoite huomioon ottaen, ja digitaalisen viestinnän tulisi suosituksen mukaan olla helppokäyttöistä koko kohderyhmälleen. (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016, 7, 12.)

Tutkimusaineiston eli passiohjeiden kohderyhmä on suomen- ja ruotsinkieliset Suomen kansalaiset. Kohderyhmä on siis varsin laaja ja heterogeeninen. Kohderyhmään kuuluvat henkilöt eroavat toisistaan esimerkiksi ikänsä, sukupuolensa, ammattinsa, koulutuksensa, kielitaitonsa ja asuinpaikkansa suhteen. Passiohjeet muodostavat siis otollisen aineiston tarkastella viranomaisen viestinnän käytettävyyttä.

Poliisin verkkosivuilla on erikseen saatavilla selkokieliset passiohjeet suomeksi, mutta ruotsiksi selkokielisiä ohjeita ei vielä ole. Selkokielinen versio parantaa ohjeiden saavutettavuutta ja tarjoaa vaihtoehdon yleiskielisille ohjeille. Suomenkielisten ohjeiden kohderyhmä on siis kapeampi kuin ruotsinkielisten ohjeiden, joiden tulisi palvella myös ruotsinkielisiä selkokielen (*lättläst*) tarvitsijoita. Suomenkielinen selkokielinen versio ohjeista julkaistiin sen jälkeen, kun tutkimuksen aineisto oli jo kerätty, joten se ei päätynyt mukaan aineistoon. Koska poliisi on kuitenkin julkaissut selkokielisen version ohjeesta, voidaan arvioinnin lähtökohtana olettaa, että selkokielen tarvitsijat eivät kuulu yleiskielisen ohjeen kohderyhmään ja oletettuihin todellisiin lukijoihin. Selkokieliset ohjeet on rajattu tutkimusaineiston ulkopuolelle, sillä tutkimuksessa on tarkoitus arvioida yleiskielisten ohjeiden käytettävyyttä. Selkokielen tarvitsijoita ei siten tässä tutkimuksessa pidetä yleiskielisen ohjeen kohderyhmänä.

Tutkimuksen aineisto on kerätty poliisin verkkosivuilta, ja se koostuu kuusiosaisesta ohjeesta kahdella kielellä. Aineistoon kuuluu passia koskeva pääsivu sekä sen viisi alasivua, joiden sisältö on esitelty tarkemmin luvussa 1.2. Aineisto on julkisesti saatavilla ja viranomaisen tuottamaa, joten sen kerääminen ja säilyttäminen ei aiheuta eettisiä tai tietosuojaongelmia. Koska aineistoissa ei ole luottamuksellisia tietoja eikä tunnistetietoja, sen käsittelyssä ei tarvitse huomioida tietosuojasäännöksiä eikä sitä tarvitse sensuroida.

## 4.2 Tutkimusmenetelmä

Tässä tutkimuksessa käyttötekstin ja virkatekstin yhdistelmää arvioidaan heuristisen arvioinnin avulla. Lisäksi analysoidaan heuristisen arvioinnin soveltuvuutta tekstin käytettävyyden arviointiin. Kokoan tätä tutkimusta varten oman heuristiikkalistan passiohjeiden arviointia varten. Heuristiikkalistani perustuu Suomisen (2019b, 308) väitöstutkimuksessaan kokoamaan listaan, Suojasen ja Tuomisen (2015, 279) laatimaan käännösten arviointiin tarkoitettuun listaan ja Kotimaisten kielten keskuksen virkakielitestiin (KOTUS Virkakielitesti). Listani heijastelee myös luvussa 3.1 esittelemiäni Nielsenin (1993, 25) käytettävyyden osatekijöitä: opittavuutta, tehokkuutta, muistettavuutta, virheettömyyttä ja miellyttävyyttä. Heuristiikkani passiohjeiden analysoimiseen ovat:

1. Käytä lukijalle tosielämästä tuttuja termejä johdonmukaisesti ja selitä vieraat termit.
2. Etene johdonmukaisesti loogisessa esittämisjärjestyksessä.
3. Konkretisoi, eli havainnollista asioita käytännöllisin esimerkein.
4. Auta käyttäjää ongelmatilanteissa.

Ensimmäinen heuristiikka ”*Käytä lukijalle tosielämästä tuttuja termejä johdonmukaisesti ja selitä vieraat termit.*” tarkastelee tekstiä sanaston näkökulmasta. Kaikissa kolmessa aiemmassa listassa ohjeistetaan käyttämään lukijoille tuttuja sanoja sekä selittämään vieraat sanat. Suomisen (2019b) listassa neuvotaan lisäksi käyttämään termejä johdonmukaisesti. Valitsin sanaston näkökulman omaan listaani, koska se esiintyi kaikissa aiemmissa listoissa ja koska aineistossani viranomainen viestii omasta erikoisosaamisestaan kansalaiselle. Aineistossani viestin lähettäjän ja vastaanottajan välillä on siis eroa tietämyksessä, sillä kirjoittaja on oman alansa asiantuntija ja lukija taas maallikko. Kansalaiselle tuntemattomien termien käyttö voi tehdä tekstistä vaikeammin ymmärrettävän, mikä vaikuttaa tekstin käytettävyyteen (Heikkinen ym. 2000, 39–40).

Ensimmäisen heuristiikan avulla voidaan arvioida käytettävyyden osatekijöistä opittavuutta, tehokkuutta, muistettavuutta ja miellyttävyyttä. Käyttäjä omaksuu sisällön nopeammin ja käyttö on myös miellyttävämpää, kun tekstin sanasto on hänelle entuudestaan tuttua. Viranomaisten ammattislangin ja viranomaistyöhön liittyvän terminologian voidaan esimerkiksi olettaa olevan tuntematonta ainakin osalle todellisista lukijoista. Käytettävyyden näkökulmasta on kuitenkin suositeltavaa suosia kaikille kohderyhmään kuuluville tuttua sanastoa (Suominen 2019b, 45–50). Termien käytössä otetaan myös huomioon termien käytön johdonmukaisuus, eli viittaavatko termit tekstissä vain yhteen käsitteeseen ja viitataanko puolestaan yhteen käsitteeseen vain yhdellä termillä (Isohella 2000, 172).

Ensimmäisen heuristiikan toteutumista arvioin sisäislukijan analyysilla. Sisäislukijalla tarkoitetaan tekstiin rakennettuja lukijoita, eli sitä, millaisille lukijoille teksti on kirjoitettu ja millaisen lukijakuvan tekstistä voi saada. Sisäislukija heijastelee siis niitä ominaisuuksia ja ennakkotietoja, joita teksti lukijaltaan edellyttää. Sisäislukija ei kuitenkaan välttämättä vastaa tekstin todellista lukijaa. (Suojanen ym. 2012, 57.) Sisäislukija perustuu tekstiin ja löytyy tekstistä itsestään. Alexandra Assis Rosan (2006, 101–105) mukaan teksteistä voidaan löytää kolme erilaista lukijaa: *todellinen lukija*, *ideaalilukija* ja *tekstin sisäislukija* eli *implisiittinen lukija*. Todellisella lukijalla tarkoitetaan sitä vastaanottajaa, joka tekstin todellisuudessa lukee. Ideaalilukijalla puolestaan olisi ihanteelliset mahdollisuudet ymmärtää teksti, mutta häntä ei ole olemassa tekstin todellisessa kontekstissa. Tekstin sisäislukija eli implisiittinen lukija taas kuvastaa kirjoittajan näkemystä lukijasta, hänen arvomaailmastaan ja ennakkotiedoistaan. Sisäislukijan avulla arvioidaan, mitä ennakkotietoja tekstissä käytetty terminologia vaatii lukijaltaan ja vastaako se todellisen lukijan tietoja.

Tässä tutkimuksessa tekstin todellisena lukijana pidetään suomen- tai ruotsinkielistä Suomen kansalaista, joka aikoo hakea tai käyttää Suomen passia. Kohderyhmä on laaja, sillä monet suomalaiset tarvitsevat passia eri elämänvaiheissa. Lukijoiksi ei kuitenkaan lasketa tässä tutkimuksessa selkokielen kohderyhmään kuuluvia, sillä poliisi on jo toteuttanut viestinnästään suomenkielisen selkokielisen version. Heuristisessa arvioinnissa tulokset perustuvat kuitenkin arvioijan näkemyksiin ja oletuksiin todellisista lukijoista ja siitä, mikä on heille käytettävää.

Toinen heuristiikka ”*Etene johdonmukaisesti loogisessa esittämisjärjestyksessä.*” kääntää katseen kohti tekstin jäsentelyä. Kaikissa kolmessa aiemmassa listassa ohjeistetaan kiinnittämään huomiota jäsentelyyn. Listoissa neuvotaan esittämään pääasia tekstin alussa, jäsentelemään johdonmukaisesti, tekstilajin mukaisesti sekä lukijaa palvelevalla tavalla. Virkakielitestissä (KOTUS Virkakielitesti) kehotetaan jäsentelemään myös lauseiden sisäinen informaatiorakenne luontevasti. Valitsin esittämisjärjestyksen omaan listaani, koska se esiintyi kaikissa aiemmissa listoissa ja koska operatiiviselle käyttötekstille tehtäväkeskeinen esittämisjärjestys on käytettävyyden kannalta olennainen. Purhon (2000) mukaan käyttötekstissä myös informatiivinen sisältö kannattaa kytkeä osaksi toimintaa deskriptiivisen lähestymistavan sijaan. (ks. luku 2.4.)

Toisen heuristiikan avulla analysoin tekstin rakennetta ja sen jäsentelyperiaatteita. Käyttötekstit ja ohjeet suositellaan jäsenneltävän aikaperusteisesti suoraan kronologiseen järjestykseen eli siihen järjestykseen, jossa toimet suoritetaan. Aikaperusteinen ja tehtäväkeskeinen jäsentely on

ohjetekstissä johdonmukainen. (Harju 2008, 77; Suojanen ym. 2012, 102–118.) Ohjetekstissä voi kuitenkin olla perusteltua käyttää myös esimerkiksi syy-seurausperusteista jäsentelyä. Keskeistä on, onko poikkeava jäsentely perusteltu ja johdonmukainen kontekstissaan. Heuristiikan avulla analysoidaan tekstin rakenteen ja jäsentelyn johdonmukaisuutta, eli eteneekö teksti loogisesti suhteessa käyttötilanteeseen eli passinhakuun. Loogisena esitysjärjestyksenä pidetään pääsääntöisesti suoraa kronologista jäsentelyä tai muuta kontekstiin sopivaa jäsentelyä. Heuristiikan avulla arvioidaan ohjeen opittavuutta, tehokkuutta, muistettavuutta ja miellyttävyyttä.

Kolmannen heuristiikan ”*Konkretisoi, eli havainnollista asioita käytännöllisin esimerkein.*” avulla arvioidaan ohjeen konkreettisuutta. Virkakielitestissä (KOTUS Virkakielitesti) ei suoraan ohjeisteta havainnollistamaan asioita lukijalle, mutta Suomisen (2019b) listassa neuvotaan liittämään asiat havaintoon, ja Suojasen ja Tuomisen (2015) listassa ohjeistetaan kiinnittämään huomiota tekstin ja tosielämän vastaavuuteen. Valitsin havainnollistamisen omaan listaani, sillä aineistoni on käyttötekstiä, eli sitä luetaan tekstin ulkopuolista toimintaa varten. Tekstin tehtävänä on auttaa käyttäjä konkreettisen käyttötilanteen läpi, joten sisällön kytkeminen osaksi käyttötilannetta helpottaa käyttäjää soveltamaan tietoa ja ohjeita (ks. luku 2.3).

Kolmannen heuristiikan avulla arvioidaan ohjeiden opittavuutta. Käyttäjän on helpompi soveltaa ohjetta, jos se kertoo hänelle tutusta, konkreettisesta käyttötilanteesta eikä abstraktisti prosessitasolla. Heuristiikan avulla arvioidaan, onko ohjeessa esitettävät asiat kytketty todellisuuteen ja vastaako ohjeen kuvaus todellista käyttötilannetta.

Neljännen heuristiikan ”*Auta käyttäjää ongelmatilanteissa.*” avulla arvioidaan ohjeiden käytettävyyttä ongelmatilanteissa. Valitsin ongelmatilanteisiin vastaamisen omaan listaani, koska virheettömyys on yksi käytettävyyden osatekijä ja koska ohjeiden käyttäjillä on erilaisia lukustrategioita ja osa lukijoista saattaa lukea ohjetta ainoastaan törmätessään ongelmiin (ks. luku 2.4). Lisäksi virkakielitestissä neuvotaan rakentamaan teksti niin, että lukija voi saada käsityksen sen sisällöstä silmäilemällä sitä, sekä viittaamaan tekstin eri puolille selkeästi. Kriteerit palvelevat käyttäjää ongelmatilanteessa, sillä hän voi nopeasti löytää tekstistä oikean kohdan sekä löytää tekstistä muut kohdat, joissa on tilanteeseen olennaista lisätietoa.

Neljännen heuristiikan avulla arvioidaan ohjeiden käytön virheettömyyttä. Käyttötekstin tulisi auttaa käyttäjää välttämään virheitä ja ongelmatilanteissa opastaa käyttäjää korjaamaan virhe

(ks. luku 3.1). Virheitä voidaan ehkäistä korostamalla tekstissä kohtia, joissa virheitä voi tapahtua sekä neuvomalla ongelmallisissa käyttötilanteissa. Konkreettisesti heuristiikan avulla arvioidaan, onko virheherkkiä kohtia korostettu tekstissä, autetaanko käyttäjää ratkaisemaan ongelmatilanteita ja ohjataanko tekstissä käyttäjää lisätietojen äärelle tekstin sisäisillä viittauksilla.

Toteutin arvioinnin käymällä tutkimusaineiston läpi heuristiikkojen avulla ja merkitsin tekstiin eri väreillä kohdat, jotka rikkoivat heuristiikkoja. Kirjasin myös muistiin, millä tavalla mikäkin kohta heuristiikkaa rikkoi. Merkintöjen pohjalta kokosin havainnot Excel-taulukkoon, jossa ryhmittelin havainnot heuristiikkojen ja ohjeiden kielen perusteella. Kirjasin taulukkoon rikotun heuristiikan numeron, ohjeen kielen, otteen ohjeen ongelmakohdasta sekä perustelun.

Taulukon pohjalta analysoin tuloksia sekä määrällisesti että laadullisesti. Analysoin löydettyjen käytettävyysongelmien suhteelliset osuudet koko aineistossa sekä vertailin tuloksia suomen- ja ruotsinkielisten ohjeiden välillä. Kutakin heuristiikkaa rikkovista kohdista etsin yhtäläisyyksiä ja luokittelin käytettävyysongelmia alakategorioihin myös heuristiikkojen sisällä.

# 5 TULOKSET

Luvussa 5 esitellään heuristisen arvioinnin tulokset eriteltyinä heuristiikkojen mukaan. Luvussa 5.1 tarkastellaan käytettävyysongelmia koko aineiston tasolla määrällisesti. Vaikka itse arvioinnin tulokset esitelläänkin laadullisesti, määrällinen alaluku taustoittaa analyysiä. Luvuissa 5.2, 5.3, 5.4 ja 5.5 esittelen arvioinnin tulokset heuristiikkojen mukaan jaoteltuina. Tuloksia on ryhmitelty myös heuristiikkojen sisällä keskenään samankaltaisten virheiden ryhmiin, jotka esittelen tarkemmin alaluvuissa. Tulokset esitellään aineistoesimerkkien avulla. Esimerkeillä kuvataan virhekategorioiden tyypillisiä ilmenemiä aineistossa sekä nostetaan aineistosta arvioinnin kannalta poikkeavia tai erottuvia kohtia.

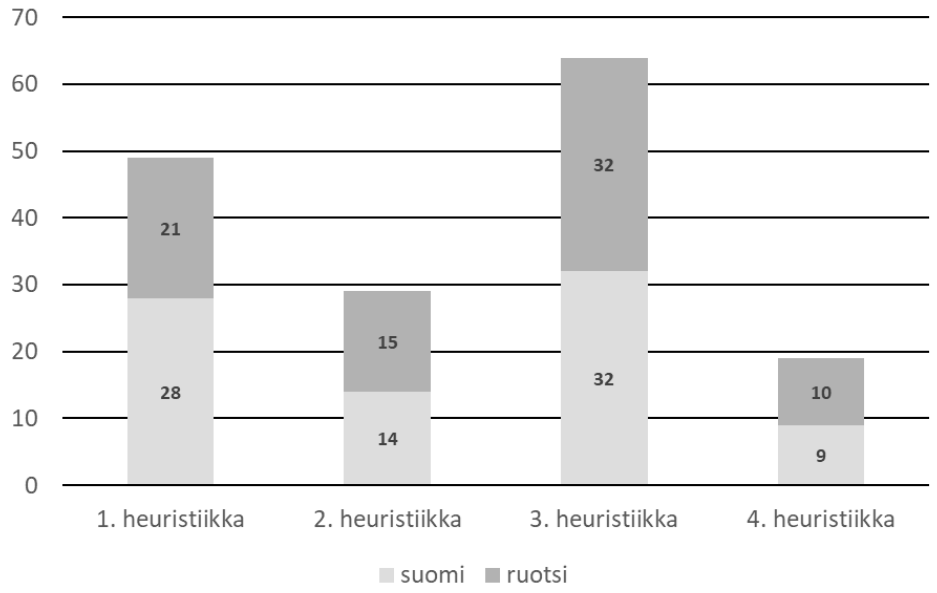
Heuristinen arviointi perustuu virheiden etsimiseen, ja sen tulokset esitellään virheinä. Heuristiikkojen avulla ei ole tarkoitus perustella tekstin kirjoittajan ratkaisuja tai kiinnittää huomiota tekstin käytettävyyttä parantaviin seikkoihin (Suojanen & Tuominen 2015, 276). Tekstin käytettävyyttä parantavia piirteitä otetaan esille luvussa 6.

## 5.1 Käytettävyysongelmat suomen- ja ruotsinkielisissä passiohjeissa

Heuristisen arvioinnin tuloksena suomen- ja ruotsinkielisistä passiohjeista löytyi yhteensä 161 käytettävyysongelmaa. Käytettävyysongelmiksi laskettiin tekstien kohdat, jotka rikkoivat heuristiikkalistan ohjeita. Ongelmista 83 löytyi suomen- ja 78 ruotsinkielisestä ohjeesta. Aineistoni koostui suomen- ja ruotsinkielisestä kuusiosaisesta passiohjeesta, joiden sanamäärä oli yhteensä 14 600 sanaa. Suomenkielinen ohje oli yhteensä 6 206 sanaa pitkä ja ruotsinkielinen 8 394 sanaa pitkä. Sivumäärältään suomenkielinen aineisto oli 26 sivun mittainen ja ruotsinkielinen 27 sivun mittainen. Suhteessa aineiston laajuuteen käytettävyysongelmia löytyi siis suomenkielisestä ohjeesta noin 3,2 sivua kohden ja ruotsinkielisestä noin 2,9.

Arvioinnissa löydetyt virheet on laskettu niin monta kertaa kuin ne esiintyvät aineistossa, sillä myös samojen virheiden toistuminen vaikuttaa ohjeiden käytettävyyteen (ks. luku 3.3). Virheiden toistuminen johtuu siitä, että ohjeiden eri osissa on samanlaisia tai samankaltaisia kappaleita. Toisteisuus voi johtua siitä, että ohjeiden käyttäjien erilaiset lukustrategiat on otettu niiden suunnittelussa huomioon ja tärkeitä tietoja on haluttu nostaa esiin eri yhteyksissä. Lukijat voivat lukea ohjeet kokonaisuudessaan tai lukea osia sieltä täältä, minkä vuoksi myös tekstin käytettävyyttä on arvioitava paitsi kokonaisuuden myös sen yksittäisten osien näkökulmasta.

Kuviossa 2 esitellään heuristisen arvioinnin tulokset kielten ja heuristiikkojen perusteella eriteltynä. Kolmannen heuristiikan ”*Konkretisoi, eli havainnollista asioita käytännöllisin esimerkein.*” avulla aineistosta löytyi eniten (64) käytettävyysongelmia, 32 kummastakin kieliversiosta. Ensimmäisen heuristiikan ”*Käytä lukijalle tosielämästä tuttuja termejä johdonmukaisesti ja selitä vieraat termit.*” avulla ohjeista löytyi toiseksi eniten (49) käytettävyysongelmia, joista 28 suomenkielisestä ohjeesta ja 21 ruotsinkielisestä ohjeesta. Toisen heuristiikan ”*Etene johdonmukaisesti loogisessa esittämisjärjestyksessä.*” avulla löytyi puolestaan kolmanneksi eniten (29) käytettävyysongelmia, joista 14 suomenkielisestä ja 15 ruotsinkielisestä ohjeesta. Neljännen heuristiikan ”*Auta käyttäjää ongelmatilanteissa.*” avulla löytyi vähiten (19) käytettävyysongelmia, joista 9 suomen- ja 10 ruotsinkielisestä ohjeesta.




**Kuvio 2. Käytettävyysongelmien lukumäärät suomen- ja ruotsinkielisissä ohjeissa.**

Ensimmäinen heuristiikka ”*Käytä lukijalle tosielämästä tuttuja termejä johdonmukaisesti ja selitä vieraat termit.*” tuotti paljon tuloksia (49) arvioinnissa, mikä johtui todennäköisesti heuristiikan tarkastelemasta ilmiöstä sekä laskentatavasta. Virkateksteissä on usein erikoisalan sanastoa, ja sanat myös toistuvat teksteissä usein. Verrattuna neljänteen heuristiikkaan ”*Auta käyttäjää ongelmatilanteissa.*”, jonka avulla löytyi vähiten tuloksia (19), termit ovat laskettavana yksikkönä usein pienempiä kuin sisältöön liittyvät ongelmat, mikä voi osaltaan vaikuttaa tuloksiin. Heuristiikkojen avulla saatuja tuloksia ei siis kannata suoraan vertailla keskenään, sillä ne kuvaavat eri laajuisia kielellisiä ilmiötä. Esitän kuitenkin tulokset myös

määrällisinä, sillä vaikka niitä ei voikaan vertailla keskenään, antavat ne yleiskäsitystä ongelmien laajuudesta tutkimusaineistossa.

Ensimmäisen heuristiikan avulla saaduissa tuloksissa oli eniten kielten välistä hajontaa niin määrällisesti kuin laadullisesti. Ensimmäisen heuristiikan avulla arvioitiin termien käyttöä ohjeissa. Ensimmäinen heuristiikka on myös ainoa, jonka avulla suomenkielisestä ohjeesta löytyi enemmän käytettävyysongelmia kuin ruotsinkielisestä. Muiden heuristiikkojen tulosten mukaan ruotsinkielisessä ohjeessa oli joko saman verran tai yksi ongelma enemmän kuin suomenkielisessä tekstissä.

Erot käytettävyysongelmien määrässä suomen- ja ruotsinkielisissä teksteissä olivat siis lopulta hyvin pienet. Toisen, kolmannen ja neljännen heuristiikan avulla saadut tulokset olivat määrällisesti hyvin samankaltaiset molemmilla kielillä, vaikka itse ongelmissa oli joitakin kielikohtaisia eroja. Toinen heuristiikka tarkasteli tekstien informaatiorakennetta, kolmas havainnollistamista ja neljäs käyttäjän auttamista ongelmatilanteissa. Kieliversioiden välisiä eroja käsitellään tarkemmin luvussa 6.2.

Käytettävyysongelmia ei kuitenkaan kannata tarkastella ainoastaan määrällisenä ilmiönä, sillä niiden syyt ovat laadullisia. Seuraavaksi käsitellään erikseen kunkin heuristiikan avulla löydettyjä puutteita käytettävyydessä ja ryhmitellään löydöksiä myös heuristiikkojen sisällä ongelmien syiden perusteella. Tulosten laadullisen analyysin tarkoituksena on saada perusteellisempi käsitys käytettävyysongelmien luonteesta sekä vertailla niiden ilmenemistä suomen- ja ruotsinkielisessä aineistossa.

## 5.2 Terminologia

Ensimmäisen heuristiikan ” *Käytä lukijalle tosielämästä tuttuja termejä johdonmukaisesti ja selitä vieraat termit.*” avulla oli tarkoitus kartoittaa passiohjeiden sanastoon liittyviä käytettävyysongelmia. Ohjeista löytyi yhteensä 49 ensimmäistä heuristiikkaa rikkovaa käytettävyysongelmaa, joista 28 suomenkielisestä ja 21 ruotsinkielisestä ohjeesta. Termeihin liittyvät ongelmat luokiteltiin viiteen alakategoriaan, jotka esitellään taulukossa 2.

**Taulukko 2. Termiongelmien alakategoriat ja lukumäärät.**

| Termeihin liittyvät käytettävyysongelmat | Termien yhtenäisyys | Kohderyhmälle tuntemattomat termit | Epäselvät termit | Väärä-merkityksiset termit | Termin määrittelyn puuttuminen |
|---|---|---|---|---|---|
| **Suomenkielinen ohje** | 9 | 5 | 5 | 6 | 3 |
| **Ruotsinkielinen ohje** | 6 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| **Yhteensä** | 15 | 10 | 10 | 8 | 6 |

Suurin osa (15) ongelmista liittyi termien yhtenäisyyteen, sillä samoihin käsitteisiin viitattiin tekstissä useilla eri termeillä. Ohjeissa myös käytettiin joitakin termejä, joita ei voida pitää kaikille kohdeyleisöön kuuluville tuttuina sekä termejä, joiden merkitys oli epäselvä. Ohjeissa käytettiin myös joitakin väärämerkityksisiä termejä, jotka eivät vastanneet sisällöltään sitä, mitä tekstissä tosiasiassa tarkoitettiin. Lisäksi joidenkin termien merkitystä ei määritelty ohjeiden kontekstissa.

Esittelen seuraavaksi ensimmäisen heuristiikan tulokset alakategorioittain määrällisesti laskevassa järjestyksessä. Ensimmäinen alaluokka käsittää termien yhtenäisyyteen liittyvät ongelmat. Ohjeista löytyi yhteensä 15 termien yhtenäisyyteen liittyvää ongelmaa, joissa yhteen käsitteeseen viitattiin tekstissä useilla eri termeillä. Lukijalle voi olla epäselvää, viitataanko eri termeillä samaan vai eri asiaan, ja johdonmukaisempaa olisi käyttää samasta käsitteestä samaa termiä jatkuvasti.

(1) Mitä teen, jos passini katoaa tai se *anastetaan*?

(2) Jos passisi katoaa tai *varastetaan*, sinun täytyy ilmoittaa siitä poliisille.

Esimerkeissä 1 ja 2 *varastaa*- ja *anastaa*-verbejä käytetään viittamaan samaan käsitteeseen. Esimerkki 2 on osa vastauksesta kysymykseen, joka esitetään esimerkissä 1. Johdonmukaisuuden vuoksi olisi kuitenkin tärkeää käyttää kysymyksessä ja vastauksessa samaa termiä. Ruotsinkielisessä ohjeessa vastaavasta käsitteestä käytetään yhtä termiä *stjäla*. Esimerkeissä 1 ja 2 epäyhtenäisiä termejä käytettiin ohjeessa lähekkäin, mutta myös ohjeen eri osien välillä oli terminologista epäyhtenäisyyttä. Esimerkeissä 3, 4 ja 5 eri termejä käytetään samasta käsitteestä eri puolilla ohjetta.

(3) Om ansökan helt och hållet görs på polisstationen, ska du ta med *medgivande* av alla vårdnadshavare, om saken gäller ett pass för en minderårig.

(4) En person som fyllt 15 år kan sköta sitt ärende på polisstationen på egen hand utan vårdnadshavare, om vårdnadshavaren gett sin skriftliga *tillåtelse* för detta och om den sökandes identitet kan bestyrkas.

(5) De vårdnadshavare som inte är med gör sitt *samtycke* skriftligt.

Esimerkeissä 3, 4 ja 5 huoltajan suostumukseen viitataan termeillä *medgivande*, *tillåtelse* ja *samtycke*. Suomenkielisessä tekstissä käytetään vastaavassa yhteydessä yhtä sanaa *suostumus*. Lukijan voi kuitenkin olla vaikea hahmottaa, puhutaanko ohjeen eri puolilla samasta asiasta, kun siihen viitataan eri sanoin.

Toisena alaluokkana ohjeista löytyi yhteensä 10 termiä, joita ei voi pitää tuttuina koko kohdeyleisölle. Toisen alaluokan ongelmien tunnistamisessa hyödynnettiin sisäislukijan käsitettä. Arvioinnissa verrattiin ohjeen sisäislukijaa sen todelliseen lukijaan. Käytännössä verrattiin siis sitä, vastaako ohjeen todellinen lukija ominaisuuksiltaan ja ennakkotiedoiltaan sitä, mitä teksti häneltä edellyttää. Tässä tutkimuksessa ohjeen todellisena lukijana pidettiin ketä tahansa suomen- tai ruotsinkielistä Suomen kansalaista pois luettuna selkokielen käyttäjät. Kohderyhmälle tuntemattomiksi termeiksi luokiteltiin sellaiset termit, joiden ei voida olettaa olevan tuttuja koko kohderyhmälle.

(6) Passin sirulla olevat *biometriset tunnisteet* ja muut henkilötiedot on suojattava luotettavasti väärinkäyttöä vastaan.

*Biometrisk data* och andra personuppgifter på passets chip ska skyddas mot missbruk på ett tillförlitligt sätt.

(7) Poliisin palveluja on tarjolla myös *lupapalveluautossa*…

Polistjänster erbjuds också i polisens *bil för tillståndstjänster*…

Esimerkissä 6 käytetään termiä *biometriset tunnisteet*/ *biometrisk data*, joka ei välttämättä ole kaikille lukijoille tuttu. Termiä ei myöskään määritellä tekstissä millään tavalla. Esimerkissä 7 kerrotaan poliisin *lupapalveluautosta*/ *bil för tillståndstjänster*, mutta ohjeessa ei selitetä, mikä kyseinen auto on ja missä sellainen on. Tieto löytyy kyllä muualta poliisin verkkosivuilta, mutta lukijaa ei ohjata lisätiedon äärelle millään tavalla. Epäselvien substantiivitermien lisäksi myös termeinä toimivissa verbeissä oli epäselvyyksiä.

(8) Kun uusi passi luovutetaan, edellinen passi *raukeaa*, jos sen voimassaoloaikaa on vielä jäljellä.

Då ett nytt pass utfärdas *förfaller* det gamla, om dess giltighetstid ännu inte har gått ut.

Esimerkissä 8 kerrotaan vanhan passin *raukeavan*/ *förfaller* kun uusi luovutetaan. Raueta ei kuitenkaan välttämättä ole kaikille kohderyhmään kuuluville tuttu termi ja sen sijaan kannattaisi

puhua passin voimassaolosta. Kohdeyleisölle tuntemattomien termien käyttö toistui samoissa kohdissa suomen- ja ruotsinkielisessä tekstissä.

Termiongelmien kolmantena alakategoriana ohjeista löytyi yhteensä 10 epäselvää termiä. Termit eivät siis aina olleet yksiselitteisiä, vaan niissä oli virhetulkinnan mahdollisuus. Ongelmat toistuivat molemmilla kielillä samoissa kohdissa.

> (9) *Pienikin lapsi* tarvitsee oman passin.
>
> *Även ett litet barn* ska ha ett eget pass.
>
> (10) Jos passisi katoaa ulkomailla, voi[sic] tehdä ilmoituksen *Suomen edustustolle*.
>
> Om ditt pass förkommer utomlands, kan du lämna in din anmälan till *en finsk beskickning*.

Esimerkissä 9 käytetään ilmausta *pienikin lapsi/ även ett litet barn*, vaikka käytännössä tarkoitetaan, että kaikki, myös lapset, tarvitsevat oman passin. Ilmaus antaa sijaa tulkinnoille, sillä se ei kata kaikkia siinä tarkoitettuja yksilöitä. Esimerkissä 10 taas kehotetaan passinhaltijaa olemaan yhteydessä *Suomen edustustoon/ en finsk beskickning,* jos passi katoaa ulkomailla. Tarkennuksena voisi ohjeistaa olemaan yhteydessä sen maan edustustoon, jossa passinhaltija oleskelee, jotta virhetulkinnoille ei jäisi sijaa.

Neljäs termivirheiden alakategoria käsittää termit, joiden merkitys on väärä suhteessa kontekstiin. Ohjeissa käytettiin joitakin termejä, jotka eivät vastaa merkitykseltään sitä, mitä tekstissä todennäköisesti on tarkoitus viestiä. Väärämerkityksisten termien käyttöön liittyviä ongelmia löytyi yhteensä 8, joista 6 suomenkielisestä ja 2 ruotsinkielisestä ohjeesta.

> (11) *Alaikäisen lapsen* hakemuksen voit täyttää verkossa samalla tavalla kuin *täysi-ikäisenkin*, mutta lapsen on useimmissa tapauksissa käytävä poliisiasemalla tunnistettavana.
>
> Ansökningar för *ett minderårigt barn* går att göra på nätet på samma sätt som för *en myndig person*, men i de flesta fall måste barnet gå till polisstationen för att identifiera sig.
>
> (12) *Liikuntakyvyttömän henkilön* asiointijärjestelyistä kannattaa neuvotella suoraan lähimmän poliisilaitoksen kanssa.
>
> Det är bäst att förhandla direkt med närmaste polisinrättning om arrangemangen för *en person som kan röra sig*.

Esimerkissä 11 suomenkielinen virke antaa ymmärtää, että hakemuksen voisi tehdä verkkopalvelussa täysi-ikäisen lapsen puolesta, vaikka täysi-ikäisen henkilön on todellisuudessa haettava passia itse. Ongelma johtuu siitä, että sana täysi-ikäinen määrittää samaa pääsanaa kuin alaikäinen, eli lasta. Ruotsinkielisessä virkkeessä käytetään sanaa *person myndig*-sanan perässä, jotta merkitys on oikea. Esimerkki 12 taas on osa vastauksesta kysymykseen: *Hakija on vuodepotilaana eikä voi liikkua. Miten hänelle haetaan passia?/ Den*

*som ansöker är sängbunden och kan inte röra sig. Hur ansöker man om pass för denna person?*. Ruotsinkielisessä vastauksessa käytetään virheellisesti termiä *en person som kan röra sig* eli liikuntakykyinen henkilö, vaikka tekstissä tarkoitetaan liikuntakyvytöntä henkilöä. Termistä on siis jäänyt kieltosana pois, minkä vuoksi merkitys on päinvastainen.

Suurin osa merkitykseltään väärien termien käyttöön liittyvistä ongelmista oli kielikohtaisia, mutta yksi ongelma toistui molemmilla kielillä:

> (13) Ajokortilla ei voi todistaa henkilöllisyyttä *henkilökorttia* noudettaessa.
>
> Det går inte att legitimera sig med körkortet då man avhämtar ett *identitetskort*.

Esimerkissä 13 mainitaan *henkilökortin*/ *identitetskort* noutaminen, vaikka ohje käsittelee passia. Ongelma todennäköisesti johtuu siitä, että ohje on ainakin osittain koostettu muista ohjeista leikkaamalla ja liimaamalla.

Termiongelmien viides alakategoria liittyy termeihin, joita ei määritellä lukijalle. Kategoria eroaa kohdeyleisölle tuntemattomien termien kategoriasta, sillä termit ovat todennäköisesti todelliselle lukijalle tosielämästä tuttuja, mutta niiden merkitys ohjeiden yhteydessä voi jäädä epäselväksi. Ohjeessa oli yhteensä kuusi (6) määrittelemättömiin termeihin liittyvää käytettävyysongelmaa, jotka toistuivat samanlaisina kummallakin kielellä.

> (14) *Asevelvollisuus* voi estää passin myöntämisen tai lyhentää myönnettävän passin voimassaoloaikaa.
>
> *Värnplikt* kan hindra utfärdande av pass eller förkorta giltighetstiden för pass som beviljas.
>
> (15) Lain mukaan *asevelvolliselle* myönnetään passi enintään sen vuoden loppuun, jolloin hän täyttää 28 vuotta…
>
> *En värnpliktig* beviljas ett pass högst till utgången av det år då denna fyller 28 år…

Sekä suomen- että ruotsinkielisessä ohjeessa käytettiin sanoja *asevelvollisuus*/ *värnplikt* (ks. esim. 14) ja *asevelvollinen*/ *en värnpliktig* (ks. esim. 15), mutta niiden merkitystä ohjeiden kontekstissa ei selitetty lukijalle. Ohjeessa kerrotaan asevelvollisuuden vaikutuksesta passin hakuun ja sen myöntämiseen, mutta siinä ei kerrota, keitä asevelvollisilla tarkoitetaan. Lukijan olisi kuitenkin helpompi ymmärtää termi, jos sen yhteydessä kerrottaisiin, tarkoitetaanko sillä parhaillaan asepalvelusta suorittavia henkilöitä vai henkilöitä, jotka eivät vielä ole suorittaneet asepalvelusta, tai mahdollisesti molempia.

Samat termivirheet toistuivat suomen- ja ruotsinkielisissä ohjeissa usein. Kaikki kohderyhmälle tuntemattomien termien käyttöön, epäselvien termien käyttöön ja termien määrittelyyn liittyvät ongelmat toistuivat molemmissa kieliversioissa. Väärämerkityksisten termien käyttöön ja

termien yhtenäisyyteen liittyvät ongelmat sen sijaan vaihtelivat suomen- ja ruotsinkielisissä teksteissä. Suomenkielisessä tekstissä oli enemmän sekä merkitykseltään vääriä termejä (6) että epäyhteneviä termejä (9), kun ruotsinkielisessä versiossa vääriä termejä esiintyi kaksi (2) kertaa ja epäyhteneviä termejä kuusi (6) kertaa.

## 5.3 Informaatiorakenne

Toisen heuristiikan ”*Etene johdonmukaisesti loogisessa esittämisjärjestyksessä.*” avulla tarkasteltiin ohjeiden rakennetta ja jäsentelyä sekä tekstin että virkkeiden tasolla. Loogisena jäsentelynä pidettiin aika- tai syyperusteista jäsentelyä tai muuta kontekstissa johdonmukaista jäsentelyä, kuten temaattista jäsentelyä. Ohjeista löytyi yhteensä 29 toista heuristiikkaa rikkovaa kohtaa, joista 14 suomen- ja 15 ruotsinkielisestä ohjeesta. Taulukossa 3 kuvataan informaatiorakenteen ongelmien lukumäärät suomen- ja ruotsinkielisessä aineistossa sekä aineistossa yhteensä. Suurin osa eli 24 ongelmista toistui molemmissa kielissä, ja lisäksi suomenkielisessä ohjeessa oli kaksi (2) ja ruotsinkielisessä kolme (3) sellaista ongelmaa, joita ei ollut toisessa kieliversiossa.

**Taulukko 3. Informaatiorakenteen ongelmien alakategoriat ja lukumäärät.**

| Informaatiorakenteeseen liittyvät käytettävyysongelmat | Syyperusteisen jäsentelyn ongelmat | Temaattisen jäsentelyn ongelmat | Aikaperusteisen jäsentelyn ongelmat |
|---|---|---|---|
| **Suomenkielinen ohje** | 9 | 3 | 2 |
| **Ruotsinkielinen ohje** | 9 | 4 | 2 |
| **Yhteensä** | 18 | 7 | 4 |

Ohjeiden informaatiorakennetta koskevat käytettävyysongelmat johtuivat suurimmaksi osaksi syyperusteisen jäsentelyn puutteista. Molemmista kieliversioista löytyi arvioinnissa yhdeksän (9) syyperiaatetta rikkovaa kohtaa. Seitsemän (7) yhdeksästä ongelmasta toistui molemmissa versioissa, ja niiden lisäksi molemmista löytyi kaksi (2) ongelmaa, joita ei ollut toisessa kieliversiossa. Esimerkin 16 suomenkielisessä ohjeessa kerrotaan ensin seuraus ja sitten syy kahteen kertaan samassa virkkeessä. Lukijan voi kuitenkin olla vaikea hahmottaa syiden ja seurausten ketjua pitkässä virkkeessä. Etenkin ensimmäisen virkkeen ehto rajaa olennaisesti

niitä henkilöitä, joille tieto on olennainen. Jos ehto kerrottaisiin ennen seurausta, lukijat näkisivät nopeammin, koskeeko vaatimus heitä, etenkin, kun ensimmäisessä virkkeessä käytetään sanaa *jokaisen/ varje*. Ruotsinkielisessä ohjeessa kokonaisuus on pilkottu kahteen virkkeeseen, jolloin syiden ja seurausten ketjusta ei tule niin pitkä, mutta ensimmäiset kaksi lausetta ovat samassa järjestyksessä kuin suomenkielisessä ohjeessa.

> (16) Jokaisen passinhakijan täytyy käydä poliisiasemalla tunnistettavana, jos sormenjälkiä ei ole aiemmin otettu passia varten, ja tästä syystä käynti tarvitaan aina, jos hakija on ollut edellistä passia haettaessa alle 12-vuotias.
>
> Varje sökande måste gå till polisstationen för att identifiera sig om fingeravtryck för pass inte har tagits tidigare. Därför är ett besök nödvändigt om den sökande har varit under 12 år vid ansökan om det föregående passet.

Toiseksi eniten rakenteellisia käytettävyysongelmia tekstissä aiheutti temaattisen jäsentelyn puutteellisuus. Ohjeissa oli yhteensä seitsemän (7) temaattiseen jäsentelyyn liittyvää käytettävyysongelmaa, joista kolme (3) suomenkielisessä ja neljä (4) ruotsinkielisessä ohjeessa. Ongelmista kolme (3) löytyi molemmista ohjeista ja neljäs vain ruotsinkielisestä ohjeesta. Esimerkin 17 virke on keskellä kappaletta, jossa käsitellään passin sirulle tallennettuja sormenjälkiä. Edellisessä tekstikappaleessa puolestaan käsitellään passirekisteriin tallennettuja sormenjälkiä. Sisältönsä puolesta esimerkin 17 virke sopisikin paremmin tekstin aiempaan kappaleeseen, sillä virkkeessä viitataan passirekisterin tietoihin eikä passin sirulle tallennettuihin tietoihin.

> (17) Rikospaikalta taltioituja sormenjälkiä ei saa verrata passirekisterissä oleviin jälkiin epäillyn tunnistamiseksi.
>
> Fingeravtryck som har tagits på en brottsplats får inte jämföras med avtryck i passregistret, i syfte att identifiera den misstänkta.

Esimerkissä 18 lukijaa kehotetaan tarkistamaan passin voimassaolo hyvissä ajoin ennen matkalle lähtemistä. Ennen esimerkin virkettä ja sen jälkeen tekstissä kerrotaan passien toimitusajoista, ja huomautus ei suoraan liity ympäröivässä tekstissä käsiteltävään aiheeseen. Huomautus kannattaisikin siirtää toisaalle tekstiin, esimerkiksi kohtaan *Huomioi matkalle lähtiessäsi*. Esimerkin 19 virke esiintyi vain ruotsinkielisessä ohjeessa. Virke aloittaa kolmannen alasivun *Pass för en minderårig*, eikä siten suoraan liity ohjeen aiheeseen. Vastaava suomenkielinen ohje alkaa virkkeellä: *Lapsikin tarvitsee oman passin.* Esimerkin 19 virke on irrallinen, eikä liity alasivulla käsiteltävään aiheeseen.

> (18) Tarkista hyvissä ajoin ennen matkalle lähtemistä passisi voimassaolo.
>
> Kontrollera i god tid före resan att ditt pass är giltigt.

(19) För styrkande av rätten att resa utfärdas för finska medborgare på ansökan pass, om inte något annat följer av lag.

Ohjeista löytyi lisäksi neljä (4) aikaperiaatetta rikkovaa jäsentelyä. Molemmista kieliversioista löytyi kaksi (2) aikaperusteista jäsentelyä koskevaa ongelmaa, jotka olivat molemmissa kieliversioissa samat. Esimerkissä 20 kronologinen järjestys on käänteinen, sillä noutoilmoitus saadaan ennen kuin passi noudetaan. Esimerkin 20 virke on ohjeessa osana numeroitua listaa passinhakuprosessin vaiheista. Leipätekstissä käänteinenkin jäsentely olisi perusteltu, sillä siten voidaan korostaa lukijalta edellytettäviä toimia, mutta koska listassa toimien järjestystä nimenomaan halutaan korostaa numeroimalla vaiheet, olisi käytettävämpää esittää asiat kronologisessa järjestyksessä myös virkkeiden sisällä.

(20) Nouda valmis passi valitsemastasi noutopaikasta, kun saat noutoilmoituksen.
Avhämta ditt färdiga pass då du fått ankomstmeddelandet.

Kokonaisuutena aikaperusteinen jäsentely oli ohjeissa kuitenkin hallitseva, ja lähes kaikki käyttäjää konkreettisissa toimissa neuvovat osuudet oli jäsennelty suoraan kronologiseen järjestykseen. Keskeisimmät jäsentelyongelmat liittyivätkin nimenomaan syy-seuraussuhteiden epäloogiseen jäsentelyyn. Monet ongelmat toistuivat kummassakin ohjeessa, sillä ne oli rakennettu samankaltaisiksi, mutta teksteissä oli myös joitakin kielikohtaisia jäsentelyongelmia.

## 5.4 Havainnollisuus

Kolmannen heuristiikan ”*Konkretisoi, eli havainnollista asioita käytännöllisin esimerkein.*” avulla arvioitiin tekstin havainnollisuutta. Yhteensä ohjeista löytyi 64 kolmatta heuristiikkaa rikkovaa käytettävyysongelmaa, joista 32 suomenkielisestä ja 32 ruotsinkielisestä ohjeesta. Kaikki havainnollistamiseen liittyvät ongelmat toistuivat molemmissa kieliversioissa samankaltaisina. Taulukossa 4 esitellään havainnollistamiseen liittyvien ongelmien alakategoriat ja ongelmien lukumäärät aineistoissa. Heuristiikan avulla löydetyt ongelmat liittyivät konkretian ja käyttäjälle tarpeellisen lisätiedon puutteeseen.

**Taulukko 4. Havainnollistamisongelmien alakategoriat ja lukumäärät.**

| Havainnollistamiseen liittyvät käytettävyysongelmat | Lisätiedon puute | Konkretian puute |
|---|---|---|
| **Suomenkielinen ohje** | 17 | 15 |
| **Ruotsinkielinen ohje** | 17 | 15 |
| **Yhteensä** | 34 | 30 |

Ensimmäisenä alakategoriana ohjeista löytyi käytettävyysongelmia, jotka liittyivät olennaisen lisätiedon puuttumiseen. Yhteensä ohjeissa oli 34 käytettävyysongelmaa, jotka johtuivat käyttäjälle tarpeellisen lisätiedon puuttumisesta. Lisätiedon puutteeksi laskettiin sellaiset kohdat, joissa tarpeellinen tieto puuttui ohjeesta kokonaan. Ohjeissa ei aina kerrottu tarkasti, mitä toimia tai asiakirjoja käyttäjältä voidaan vaatia, kuten esimerkeissä 21 ja 22. Koska passin hakijan on varauduttava tilanteisiin hankkimalla tai ottamalla mukaan tarvittavat asiakirjat, olisi tärkeää tarjota tarkat tiedot vaatimuksista.

> (21) Tarvittaessa alaikäinen voidaan tunnistaa huoltajan tunnistamisen kautta.
>
> Vid behov kan en minderårig identifieras genom att vårdnadshavaren identifieras.
>
> (22) Lain mukaan asevelvolliselle myönnetään passi enintään sen vuoden loppuun, jolloin hän täyttää 28 vuotta, ellei hän osoita, ettei maanpuolustusvelvollisuus ole esteenä passin antamiselle.
>
> En värnpliktig beviljas ett pass högst till utgången av det år då denna fyller 28 år, om det inte går att visa att det inte finns något hinder för att utfärda passet.

Esimerkissä 21 kerrotaan alaikäisen passinhakijan tunnistamisesta. Ohjeiden käyttäjä kuitenkin todennäköisesti tarvitsee tarkempia tietoja tunnistamisesta, joka tehdään huoltajan tunnistamisen kautta, jotta huoltaja osaa ottaa tunnistamiseensa mahdollisesti tarvittavat asiakirjat mukaansa poliisilaitokselle. Esimerkissä 22 puolestaan neuvotaan asevelvollista passinhakijaa ja kerrotaan, että hänen on osoitettava, ettei maanpuolustusvelvollisuus estä passin myöntämistä. Käyttäjä tarvitsee kuitenkin tarkempaa tietoa siitä, miten se osoitetaan, voidakseen hankkia ja toimittaa poliisille tarvittavat asiakirjat.

Ohjeissa kerrotaan myös, että *joissakin tapauksissa/ i vissa fall* hakemusta täytyy täydentää käymällä poliisiasemalla (ks. esim. 23). Käyttäjälle on kuitenkin oleellista tietää, mitä nämä tapaukset ovat. Tieto löytyy siroteltuna eri puolilta ohjetta, mutta käyttäjän on kahlattava ohje

kokonaisuudessaan läpi löytääkseen tiedon. Ongelman voisi korjata joko listaamalla tapaukset virkkeen jälkeen tai ohjaamalla lukijan linkillä muualle ohjeeseen, jossa tieto kerrotaan. Esimerkissä 24 kerrotaan passin peruuttamisesta. Tieto jää kuitenkin vajaaksi, sillä lukijalle ei kerrota, missä tapauksissa Digi- ja väestötietovirasto peruuttaa varmenteen. Tietoa ei löydy myöskään muualta passiohjeesta, eikä lukija saa ohjeesta selville, mistä tiedon voisi löytää.

(23) Verkossa tehtyä hakemusta täytyy joissakin tapauksissa täydentää käymällä poliisiasemalla.
I vissa fall måste du komplettera din ansökan på nätet genom att besöka polisstationen.
(24) Passi voidaan peruuttaa, jos Digi- ja väestötietovirasto on peruuttanut varmenteen.
Ett pass kan dras in om befolkningsregistercentralen har återtagit certifikatet.

Toiseen alakategoriaan eli konkretisoinnin puutteeseen liittyviä ongelmia ohjeista löytyi 15 molemmilla kielillä. Konkretisoinnin puutteena pidettiin sanoja ja rakenteita, joissa toimintaa kuvataan abstraktisti, vaikka käytännönläheisemmät sanat ja ilmaukset olisivat tarkempia ja havainnollisempia. Konkretisoinnin puutteeksi laskettiin sellaiset kohdat, joissa tietoa ei puuttunut, mutta se olisi kannattanut esittää käytännönläheisemmin.

Esimerkeissä 25 ja 26 passinhakijaa ohjeistetaan täyttämään passihakemus verkossa. Ohjeissa kehotetaan hakijaa liittämään kuvatunnus hakemukseen. Käytännössä kuvatunnus kuitenkin kirjoitetaan hakemukseen, jossa sitä kysytään. *Liittää* ja *bifoga* eivät siis verbeinä konkreettisesti kuvaa hakijalta edellytettävää toimintaa ja voivat hankaloittaa ohjeen ymmärtämistä.

(25) Saat teksti- tai sähköpostiviestinä kuvatunnuksen, jonka avulla kuva liitetään hakemukseen.
Du får en bildkod per sms eller e-post, med vilken du sedan bifogar passfotot till din ansökan.
(26) Liitä saamasi kuvatunnus hakemukseen.
Bifoga bildkoden som du fått.

Ohjeissa oli myös virkkeitä, jotka voisi jättää kokonaan pois, sillä käyttäjä ei välttämättä ymmärrä niiden sisältöä lukematta ympäröivää tekstiä. Esimerkin 27 virke ei ole käytännöllinen. Se ei ole riittävän konkreettinen kaikille kohderyhmään kuuluville, ja sen voisikin jättää ohjeesta kokonaan pois, sillä seuraavassa virkkeessä kerrotaan tarkemmin ja käytännönläheisemmin, mitä passinhaltijalta edellytetään. Tekstin seuraavasta virkkeestä ilmenee, että esimerkissä 27 tarkoitetaan, että passin katoamisesta on ilmoitettava poliisille. *Suojaa henkilöllisyytesi./ Skydda din identitet.* ei tuo ohjeeseen lisäarvoa, sillä käyttäjän on joka tapauksessa luettava seuraava virke ymmärtääkseen, mitä henkilöllisyyden suojaamisella tarkoitetaan.

(27) Suojaa henkilöllisyytesi.

Skydda din identitet.

Ohjeiden jäsentelyssä oli hyödynnetty kysymys-vastaus-tekniikkaa, ja suuri osa ohjeista koostui avattavista vastauslaatikoista. Vastauslaatikot tarjoavat mahdollisuuden ottaa huomioon erilaiset käyttäjäryhmät ja neuvoa käyttäjiä yksityiskohtaisesti, sillä ne käyttäjät, jotka eivät tarvitse tietoa aiheesta voivat jättää vastauslaatikon avaamatta, eikä ohje siten ole muille käyttäjille liian pitkä ja tehoton käyttää. Esimerkissä 28 esitetään kysymys, miten verkossa tehty hakemus maksetaan. Vastaus ei kuitenkaan opasta käyttäjää maksussa konkreettisesti, vaan siinä todetaan, että verkossa tehty hakemus maksetaan verkossa sekä nimetään vaihtoehtoisia maksutapoja. Avattavassa vastauslaatikossa olisi kuitenkin mahdollista neuvoa käyttäjää maksuprosessissa vaihe vaiheelta. Osa ohjeiden kohderyhmään kuuluvista henkilöistä saattaisi kaivata käytännöllisempiä ohjeita maksamiseen. Koska kysymys alkaa sanalla *miten*/ *hur,* vastauksen avaava käyttäjä todennäköisesti olettaa saavansa vastauksessa kuvauksen toiminnasta eikä tietoa siitä, millä eri maksuvälineillä verkossa voi maksaa.

(28) *Miten* maksan verkossa tekemäni hakemuksen? Verkossa tekemäsi hakemus maksetaan verkossa. Pankkikorttien lisäksi voit maksaa myös yleisimmillä luottokorteilla. Maksamaton hakemus ei tule vireille eikä lupavirkailija pysty käsittelemään sitä.

*Hur* betalar jag min ansökan som jag gjort på nätet? En ansökan som gjorts på nätet betalas på nätet. Du kan också betala med de vanligaste kreditkorten, utöver bankkortet. En obetald ansökan träder inte i kraft och behandlas inte.

Suurin osa eli 34 kolmannen heuristiikan avulla löydetyistä ongelmista johtui käyttäjälle tarpeellisen lisätiedon puutteesta. Käyttäjälle ei siis annettu riittävästi tietoa, jota hän tarvitsisi toimiakseen ohjeen pohjalta. Lisäksi ohjeista löytyi 30 konkretian puutteeseen liittyvää ongelmaa, joissa käyttäjää ei opastettu riittävän käytännönläheisesti suhteessa todelliseen käyttötilanteeseen. Havainnollistusta kaipaavat ongelmakohdat liittyivät ohjeissa pääasiassa operatiivisiin kohtiin, joissa käyttäjää opastettiin toimimaan ja joissa havainnollistaminen olisi ollut erityisen tärkeää.

## 5.5 Ongelmatilanteiden ratkaiseminen

Neljännen heuristiikan ”*Auta käyttäjää ongelmatilanteissa.”* avulla arvioitiin, pyritäänkö ohjeessa ehkäisemään käyttäjän virheitä ja autetaanko käyttäjää ongelmatilanteissa. Ohjeissa oli yhteensä 19 virheiden estämiseen ja käyttäjän ongelmatilanteiden ratkaisemiseen liittyvää käytettävyysongelmaa, joista 9 suomen- ja 10 ruotsinkielisessä ohjeessa. Käytettävyysongelmat

johtuivat siitä, että tekstin sisäisissä viittauksissa oli puutteita ja osa tärkeistä tiedoista oli piilossa avattavien vastauslaatikoiden alla.

**Taulukko 5. Käyttäjän ongelmatilanteisiin liittyvien ongelmien alakategoriat ja lukumäärät.**

| Käytettävyysongelmat käyttäjän auttamisessa ongelmatilanteissa | Puutteet tekstin sisäisissä viittauksissa | Tärkeiden tietojen korostaminen |
|---|---|---|
| **Suomenkielinen ohje** | 7 | 2 |
| **Ruotsinkielinen ohje** | 8 | 2 |
| **Yhteensä** | 15 | 4 |

Puutteita tekstin sisäisistä viittauksista löytyi ohjeista yhteensä 15, joista seitsemän (7) suomen- ja kahdeksan (8) ruotsinkielisestä ohjeesta. Seitsemän ongelmaa toistui molemmissa kieliversioissa, ja yksi ongelma löytyi vain ruotsinkielisestä ohjeesta. Virheiksi laskettiin kohdat, joissa viitattiin muualle tekstiin, mutta lukijalle ei tarjottu linkkiä viitattuun kohtaan tai kerrottu, mistä päin ohjetta kohta löytyy. Jos linkkiä ei ole, lukija voi joutua selailemaan ohjetta kauan, ja ohje voi olla tehoton käyttää.

Esimerkissä 29 viitataan toiseen kohtaan tekstissä, mutta siitä puuttuu hyperlinkki. Linkkejä käytetään kuitenkin toisaalla tekstissä, joten niitä voisi olettaa olevan mahdollista hyödyntää. Linkin avulla käyttäjä löytäisi oikean kohdan tekstistä tehokkaammin. Suomenkieliset ohjeet ovat 26 sivun ja ruotsinkieliset 27 sivun laajuiset, joten käyttäjä voi joutua käymään suuren massan tekstiä läpi, jos linkkejä ei ole.

> (29) Lue lisää kohdasta: Henkilöllisyyden todistaminen.
> Läs mer om detta på Legitimera dig.

Esimerkissä 30 kehotetaan käyttäjää ilmoittamaan passin katoamisesta sähköisellä rikosilmoituslomakkeella. Lomakkeeseen voisi tekstissä viitata suoralla linkillä, ja joissakin kohdissa tekstiä niin oli tehtykin. Esimerkissä 31 käyttäjää ohjeistetaan kirjautumaan poliisin verkkopalveluun, mutta sinne ohjaava linkki puuttuu tekstistä ruotsinkielisissä ohjeissa.

Suomenkielisessä ohjeessa linkkiä puolestaan käytetään. Linkeillä ohjeiden käyttäjä pääsisi nopeammin siirtymään eteenpäin, ja käyttö olisi tehokkaampaa.

(30) Tee ilmoitus sähköisellä rikosilmoituslomakkeella tai käymällä poliisiasemalla.
Lämna in din anmälan med en elektronisk blankett för brottsanmälan eller besök polisstationen.
(31) Du kan kontrollera situationen genom att logga in på polisens nättjänst.

Toisena alakategoriana ohjeista löytyi yhteensä neljä (4) ongelmaa, joissa käyttäjälle keskeiset tiedot olivat piilossa avattavan tietolaatikon alla. Ongelmat toistuivat molemmissa kieliversioissa samankaltaisina. Esimerkissä 32 on avattavan tietolaatikon otsikko. Otsikon alla kerrotaan muun muassa, millaisella matkustusasiakirjalla voi matkustaa eri maihin sekä kehotetaan lukijaa tarkastamaan matkakohteen viranomaisten vaatimukset matkustusasiakirjoista. Sisältö on kuitenkin hyvin oleellinen, ja se kannattaisi nostaa keskeisemmälle paikalle tekstissä eikä piilottaa sitä avattavan laatikon alle.

(32) Huomioi matkalle lähtiessäsi
Observera när du ska resa

Eniten neljättä heuristiikkaa rikkovia käytettävyysongelmia aiheutti tekstin sisäisten viittausten puuttuminen. Linkit kuitenkin tehostaisivat käyttäjän toimintaa, kun hänen ei tarvitsisi etsiä toista kohtaa ohjeista itse. Käyttäjälle keskeisiä tietoja ja ohjeita olisi myös hyvä korostaa eikä piilottaa avattavan laatikon alle, jotta erilaisia lukustrategioita hyödyntävät käyttäjät varmasti kiinnittäisivät niihin huomiota.

# 6 PÄÄTELMÄT

Luvussa 6 tarkastellaan heuristisen arvioinnin tuloksia suhteessa aiempaan tutkimukseen ja pohditaan tulosten merkitystä sekä käytettävyysongelmien syitä. Suomen- ja ruotsinkielisestä aineistosta tehtyjä havaintoja vertaillaan myös keskenään sekä pohditaan virheiden laadullisia eroja. Lisäksi arvioin kriittisesti tutkimuksen validiteettia sekä heuristisen arvioinnin sopivuutta tutkimusmenetelmäksi virkatekstin käytettävyysarviointiin.

## 6.1 Keskeisimmät käytettävyysongelmat

Heuristisen arvioinnin tulokset osoittivat, että havainnollistamiseen liittyvät käytettävyysongelmat olivat määrällisesti suurin ohjeiden käytettävyyttä heikentävä piirre. Havainnollistamiseen liittyviä puutteita etsittiin kolmannen heuristiikan avulla. Ongelmista suurin osa johtui liian vähäisen tiedon tarjoamisesta lukijalle, mutta ohjeista löytyi myös konkretian puutteeseen liittyviä käytettävyysongelmia. Koska ongelmat toistuivat molemmilla kielillä, ohjeiden kääntäjä ei ole puuttunut tai hänellä ei ole ollut mahdollisuuksia puuttua havainnollistamisen puutteisiin. Ohjeet voivatkin olla tarkoituksella hyvin samankaltaiset, jotta kummankin kieliversion käyttäjät saisivat tietoa tasapuolisesti.

Kun käyttötekstissä neuvotaan käyttäjää toimimaan konkreettisessa käyttötilanteessa, olisi erityisen tärkeää kuvata tapahtumia ja toimia käytännönläheisesti ja niin, että teksti vastaa todellisuutta. Käyttötekstin tulisi olla nimenomaan tehtäväkeskeinen (ks. luku 2.4), sillä käyttäjän on helpompi oppia ja soveltaa tietoa virheettömästi, kun ohje ja todellisuus vastaavat toisiaan.

Käytettävyys on tilannekohtaista ja liittyy aina johonkin konkreettiseen käyttötilanteeseen. Käytettävä teksti nivoutuu sujuvasti osaksi toimintaa ja tukee käyttäjää. Osa konkretian puutteeseen liittyvistä ongelmista johtui esimerkkien puutteesta, osa taas abstrakteista ja epätäsmällisistä sanavalinnoista. Etenkin verbit olivat jossakin määrin epätarkkoja. Käyttäjää ohjeistettiin liittämään, kun tosiasiassa käyttäjän oli kirjoitettava. Epätäsmälliset ja abstraktit sanat voivat kuitenkin johdattaa lukijaa harhaan ja häiritä käyttötilannetta.

Osa kolmannen heuristiikan avulla löydetyistä ongelmista liittyi lisätiedon puutteeseen. Ohjeissa kerrottiin epätäsmällisesti esimerkiksi maista, joihin voi matkustaa väliaikaisella passilla. Käytettävämpää olisi tarjota lukijalle selkeä lista maista, joihin väliaikaisella passilla

voi matkustaa tai ohjata linkillä sivustolle, josta asian voi selvittää. Puutteellinen tieto ei tarjoa käyttäjälle riittävästi tietoa, jotta hän voisi toimia käyttötilanteessa tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi. Myös hallintolaissa vaaditaan, että tekstistä on saatava riittävästi tietoa. Vaatimuksen täyttyminen voidaan kyseenalaistaa, jos ohje herättää käytön kannalta oleellisia jatkokysymyksiä, joiden vastauksia ei tarjota eikä niiden äärelle ohjata.

Käyttäjälle tarpeellisen tiedon puuttuminen vaikeuttaa käyttäjän toimintaa. On myös mahdollista, että käyttäjä hakeutuu ohjeiden äärelle juuri siksi, että on törmännyt epätavalliseen tilanteeseen tai kohdannut ongelmia passinhaussa. Moni saattaa hakea passia ilmankin ohjetta, jos hakutilanteeseen ei liity erityispiirteitä tai -tarpeita tai jos hakuprosessin aikana ei tule ongelmia. Ohjeessa olisi siksi tärkeää käsitellä nimenomaan passinhakuun liittyviä ongelmia ja erityistilanteita.

Ohjeessa oli käytetty jäsentelynä kysymys-vastaus-mallia, mikä helpottaa käyttäjää löytämään oikean kohdan ohjeesta ongelmatilanteissa. Vastauksen tulisi kuitenkin olla konkreettinen ja sisältää riittävästi tietoa, jotta käyttäjä pystyy ratkaisemaan ongelman ja saavuttamaan tavoitteensa. Esimerkiksi yhdessä ohjeen kysymys-vastaus-laatikossa kysyttiin, miten hakemus maksetaan verkossa. Vastauksessa lueteltiin, millä hakemus maksetaan verkossa, mutta käyttäjää ei konkreettisesti neuvottu maksamisessa ja maksutapahtuman vaiheissa.

Termeihin liittyvät käytettävyysongelmat olivat määrällisesti toiseksi suurin ohjeiden käytettävyyttä heikentävä piirre. Arvioinnin mukaan suomenkielisessä tekstissä oli myös enemmän termeihin liittyviä ongelmia kuin ruotsinkielisessä tekstissä. Ongelmat johtuivat suurimmaksi osaksi siitä, että samoihin käsitteisiin viitattiin tekstissä useilla eri termeillä. Lisäksi ohjeissa käytettiin mahdollisesti osalle kohderyhmästä vieraita termejä ja termejä, joiden merkitys ei ollut yksiselitteinen tai joita ei määritelty ohjeiden kontekstissa. Ohjeissa käytettiin myös joitakin merkitykseltään vääriä termejä, jotka eivät viitanneet siihen käsitteeseen, johon oli tarkoitus. Suurin osa ohjeiden termiongelmista toistui sekä suomen- että ruotsinkielisissä ohjeissa, mikä johtuu luultavasti siitä, että ruotsinkielinen ohje on todennäköisesti käännös suomenkielisestä. Molemmilla kielillä myös kuvataan suomalaista yhteiskuntaa ja suomalaista viranomaistoimintaa, minkä vuoksi termit ovat hyvin yhtenäisiä.

Suurin osa termiongelmista johtui yhtenäisyyden puutteesta eli samaan käsitteeseen viitattiin tekstissä useilla eri termeillä. Molemmissa kieliversioissa oli samoja yhtenäisyysongelmia termistössä, mutta molemmista versioista löytyi myös ongelmia, joita toisella kielellä ei ollut.

Havainto voi johtua kielten sanaston erityispiirteistä, sillä toisella kielellä jollekin tarkoitteelle voi olla useampia synonyymejä. Toisaalta havainto tukee myös Anna Harjun (2008) pro gradu -tutkielmassaan tekemää päätelmää, jonka mukaan kääntäjällä on mahdollisuuksia vaikuttaa käännöksen käytettävyyteen sanaston tasolla, sillä tulosten perusteella osa termien yhtenäisyysongelmista oli korjattu käännöksessä.

Ohjeissa käytettiin jonkin verran termistöä, jonka ei voi olettaa olevan tuttua lukijalle. Vaikka tekstissä käytettiin pääasiassa populaareja ilmauksia, esiintyi siinä myös joitakin erikoiskielelle tai ammattislangille tyypillisiä sanoja. Todelliselle lukijalle vieraiden termien käyttö toistui samanlaisena kummallakin kielellä. Termien vieraus on voinut jäädä kääntäjältä huomaamatta tai hänellä ei välttämättä ole ollut valmiuksia muokata termejä maallikoille tutuiksi. Erikoiskielen termit vaativat osaamista erikoisalalta, eikä kääntäjä välttämättä ole hallinnon alan asiantuntija. Lassuksen (2017, 98) mukaan on kuitenkin viranomaisen tehtävä selittää ja konkretisoida erikoisosaamistaan tekstin lukijalle ymmärrettävästi. Vaikka virkakielen termit yhtenäistävät viestintää, kun kyse on kansalaiselle suunnatusta tekstistä eikä viranomaisten välisestä viestinnästä, olisi asiasisällöt ilmaistava kansalaiselle ymmärrettävin termein. Tiililän (2015b) mukaan selkeä kieli onkin juuri viestintätilanteeseen sopivaa kieltä (ks. luku 2.1.). Kansalaiselle viestittäessä tilanne on toinen kuin viranomaisten sisäisessä tai keskinäisessä viestinnässä, ja se tulisi huomioida muun muassa sanaston tasolla.

Jos tekstissä on tarpeen käyttää sellaista termistöä, joka ei välttämättä ole tuttua oletetulle todelliselle lukijalle, tai termien merkitys voi riippua käyttötilanteesta, termit olisi hyvä määritellä. Jos termien määrittelyyn liittyviä ongelmia on lähtötekstissä, voi kääntäjän olla vaikea parantaa käännöksen käytettävyyttä, sillä kääntäjä ei usein ole erikoisalan asiantuntija. Kääntäjä ei siis todennäköisesti voi määritellä käännöksessä termejä, joita ei ole määritelty lähtötekstissä. Termien määrittelyyn liittyvien virheiden toistuminen molemmilla kielillä onkin loogista.

Merkitykseltään väärien termien käyttö ohjeissa johtuu todennäköisesti virkatekstien tuotantoprosessista. Ulla Tiililän (2007) väitöstutkimuksen mukaan virkatekstejä koostetaan usein erilaisista malleista leikkaamalla ja liimaamalla, mikä voi osaltaan selittää, että samat ongelmat toistuvat eri puolilla ohjeita. Leikkaaminen ja liimaaminen voi selittää myös sitä, miksi ohjeissa viitataan esimerkiksi väärään asiakirjaan, henkilökorttiin passin sijaan. Tekstejä on voitu kirjoittaa aiempia ohjeita hyödyntäen ja mukaan on saattanut jäädä termistöä toisesta

ohjeesta. Osa väärien termien käyttöön liittyvistä ongelmista voi johtua myös inhimillisistä virheistä tekstin tuotannossa.

Sanastoon liittyvät ongelmat ovat nousseet esiin aiemmin muun muassa Kotimaisten kielten keskuksen (2013) virkakielikampanjan kyselyssä ja Riitta Suomisen (2019b) väitöstutkimuksessa. Myös Kotimaisten kielten keskuksen virkakielitestissä kehotetaan kirjoittajia käyttämään lähinnä konkreettisia ja tuttuja sanoja sekä määrittelemään lukijalle vieraat ammattitermit ja lyhenteet. Viranomaisen keskeinen viestintätaito onkin Lassuksen (2017, 98) mukaan viestiä ymmärrettävästi siitä erikoisosaamisesta, jota hänellä on ammattinsa puolesta. Jos virkatekstin kääntäjällä ei ole erikoisalan osaamista, voivat hänen mahdollisuutensa vaikuttaa tekstin käytettävyyteen sanaston tasolla olla vaatimattomat.

Hallintolaissa viranomaisviestinnän ymmärrettävyydellä tarkoitetaan sellaista ilmaisua, että lukijan voidaan olettaa ymmärtävän sisällön yksiselitteisesti (HE 72/2002, 2. luku 9 §). Termiongelmat kuitenkin heikentävät ohjeiden yksiselitteisyyttä. Tiililän (2015b) mukaan ymmärrettävä kieli kertoo lukijalle tutusta maailmasta tai johdattaa lukijaa uuteen. Tutkimusaineistossa oli kuitenkin puutteita sekä yksiselitteisyydessä että johdattelussa.

Termien tuttuus ja johdonmukaisuus vaikuttavat tekstin käytettävyyteen (esim. Tiililä 2015b; Suominen 2019b, 45–50). Termien käytöllä on vaikutusta niin opittavuuteen, tehokkuuteen kuin miellyttävyyteen. Kun termit ja niiden merkitys eivät ole lukijalle tuttuja eikä niitä selitetä, oppiminen vaikeutuu. Jos lukijan on kesken ohjeiden lukemisen etsittävä lisätietoa ja termien määritelmiä muualta, ohjeiden käyttö ei ole myöskään tehokasta eikä miellyttävää. Jos lukija ei löydä käyttötilanteessa tarvitsemaansa tietoa ohjeista ja joutuu turvautumaan muihin tietolähteisiin tai arvailemaan, hallintolain vaatimukset eivät täysin täyty. Hallintolain perusteluissa nimittäin todetaan, että lukijan olisi saatava tekstistä riittävästi tietoa. Riittävänä tietona voidaan käytettävyyden kannalta pitää sellaista määrää tietoa, jonka avulla käyttäjä pystyy suoriutumaan tehtävästään tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi.

Arvioinnin perusteella informaatiorakenteen ongelmia löytyi ohjeista kolmanneksi eniten. Ongelmat johtuivat epäselvästä jäsentelystä, joka rikkoi syyperusteista, temaattista tai aikaperusteista jäsentelyä. Eniten käytettävyysongelmia aiheuttivat ongelmat syyperusteisessa jäsentelyssä. Ohjeen jäsentely voi olla käyttäjälle epäjohdonmukainen, jos ensin kerrotaan seuraus ja sitten syy tai perustelu, sillä ymmärrettävä teksti johdattelee lukijaa tutusta uuteen (ks. luku 2.1).

Virkatekstin informaatiorakenteeseen viitataan hallintolain perusteluissa (ks. luku 2.1), joissa ohjeistetaan kiinnittämään huomiota sisällön johdonmukaisuuteen ja jakamaan teksti osiin. Informaatiorakenteen ongelmat ovat nousseet esiin myös aiemmassa virkatekstien tutkimuksessa. Suurin osa jäsentelyä koskevista ongelmista toistui aineistossa molemmilla kielillä, mutta kummallakin kielellä löytyi myös ongelmia, joita toisella ei ollut. Kääntäjä on siis toisaalta pystynyt parantamaan ohjeiden informaatiorakennetta, mutta toisaalta uusia ongelmiakin on syntynyt.

Neljännen heuristiikan avulla etsittiin käyttäjän auttamiseen ongelmatilanteissa liittyviä puutteita, ja heuristiikan avulla ohjeista löytyi vähiten käytettävyysongelmia. Löydetyt käytettävyysongelmat johtuivat puutteellisista viittauksista tekstin sisällä sekä siitä, ettei tärkeitä tietoja korostettu tekstissä. Ohjeessa oli käytetty tekstin sisäisiä viittauksia joissakin kohdissa, joten teknisesti voisi olettaa sen olevan mahdollista. Silti suoraa linkkiä ohjeen toiseen osaan ei aina tarjottu, vaan kerrottiin, minkä otsikon alta lisätietoa voisi etsiä. Käyttäjän kannalta olisi kuitenkin tehokkaampaa ja miellyttävämpää, että hänen ei tarvitsisi itse etsiä kohtaa 26 tai 27 sivun mittaisista ohjeista, vaan hän pääsisi oikeaan kohtaan yhdellä klikkauksella.

Kokonaisuutena arvioinnin tulokset vastaavat osittain hypoteesiani. Hypoteesini oli, että keskeisimmät käytettävyysongelmat liittyisivät tekstin informaatiorakenteeseen ja terminologiaan. Oletin myös, että ruotsinkielisessä ohjeessa olisi enemmän käytettävyysongelmia ja että ongelmat voisivat olla luonteeltaan erilaisia kuin suomenkielisessä. Arvioinnin mukaan terminologiaan liittyvät ongelmat olivatkin toiseksi suurin ohjeiden käytettävyyttä heikentävä piirre, mutta informaatiorakenteen ongelmat sen sijaan keräsivät toiseksi vähiten huomautuksia. Tulokset voivat poiketa hypoteesista muun muassa siksi, että tutkimusmenetelmät eroavat tämän tutkimuksen menetelmästä Suomisen (2019b) tutkimuksessa, jonka perusteella hypoteesi on muodostettu. Suomisen (2019b) tutkimuksessa oli hyödynnetty testikäyttäjien joukkoa, kun taas tässä tutkimuksessa käytettiin heuristista arviointia. Vaikka tutkittava ilmiö olisikin sama, menetelmä voi vaikuttaa tuloksiin.

Suomisen (2019b) tutkimuksen aineisto on myös eri tekstilajia kuin tämän tutkimuksen aineisto, vaikka molemmat ovatkin virkakieltä. Suominen (2019b) tutki väitöskirjassa kunnan pöytäkirjoja, kun taas tämän tutkimuksen aineisto oli ohjetekstiä. Onkin luontevaa, että myös tekstilaji vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Ohjeiden jäsentely eroaa pöytäkirjojen jäsentelystä hyvinkin paljon, ja siksi on loogista, että nimenomaan jäsentelyyn liittyvät

käytettävyysongelmat ovat erilaisia niin määrältään kuin laadultaan. Terminologian ongelmat sen sijaan liittyvät todennäköisesti enemmän tekstien aihepiiriin eli viranomaistoimintaan ja niiden puolesta tuloksissa on yhtäläisyyksiä. Hypoteesia suomen- ja ruotsinkielisen ohjeen suhteesta käsitellään tarkemmin luvussa 6.2.

## 6.2 Käytettävyysongelmat suomen- ja ruotsinkielisissä ohjeissa

Tutkimuksen suomen- ja ruotsinkielinen aineisto oli lähestulkoon samansisältöistä. Ruotsinkielisen ohjeen voidaankin olettaa olevan käännös suomenkielisestä. Eroavaisuudet teksteissä olivat hyvin pienimuotoisia ja yksittäisiä. Muuten ohjeet olivat samankaltaiset niin sisällöltään, kieleltään kuin lauserakenteiltaan. Oletan nimenomaan ruotsinkielisen ohjeen olevan käännös siksi, että Suomessa ruotsinkieliset viranomaistekstit ovat pääasiassa käännöksiä suomenkielisistä (ks. luku 2.1).

Taulukossa 6 arvioinnissa löydettyjen käytettävyysvirheiden määrä on suhteutettu ohjeiden sanamäärään. Ohjeiden sanamäärään suhteutettuna käytettävyysvirheitä löytyi teksteistä melko vähän. Ruotsinkielisessä ohjeessa oli yhteensä 8 329 sanaa ja siitä löytyi 78 käytettävyysongelmaa. Jos virheen lasketaan olevan yhden sanan mittainen, virheitä olisi ruotsinkielisessä aineistossa 0,9 %, mikä on melko pieni virhemarginaali. Suomenkielisessä ohjeessa vastaavasti sanoja oli 6 209 ja virheitä löytyi 83. Käytettävyysongelmia suomenkielisessä aineistossa oli siis 1,3 %.

**Taulukko 6. Käytettävyysvirheiden määrä suhteessa ohjeiden sanamäärään.**

| | 1. heuristiikka | 2. heuristiikka | 3. heuristiikka | 4. heuristiikka |
|---|---|---|---|---|
| **Suomenkielinen ohje** | 0,5 % | 0,2 % | 0,5 % | 0,1 % |
| **Ruotsinkielinen ohje** | 0,3 % | 0,2 % | 0,4 % | 0,1 % |

Sanamäärältään kieliversiot olivat eri pituiset, vaikka ohjeet olivatkin samansisältöiset. Ero sanojen määrässä selittyy kuitenkin todennäköisesti kielten typologisten piirteiden avulla. Vertailussa on otettava huomioon, että ruotsinkielisessä ohjeessa on enemmän sanoja, sillä ruotsi on kielenä suomea analyyttisempi. Ruotsin kielessä kieliopillisia suhteita ilmaistaan

useammin prepositioiden avulla toisin kuin synteettisessä suomen kielessä, jossa sanat voivat koostua useista morfeemeista. Ruotsin kielessä sama sisältö voi siis vaatia useamman sanan kuin suomen kielessä. Vaikka suomenkielisen ohjeen suhdeluku on hieman korkeampi merkittävää eroa ohjeiden välillä ei siis ole. Suhdeluvut eivät ole täysin vertailukelpoisia, vaan niitä tarkasteltaessa on otettava huomioon kielten erityispiirteet.

Koska ohjeet ovat samansisältöiset, virheiden määrää voi verrata myös suoraan keskenään ottamatta ohjeiden kokonaissanamäärää huomioon. Suoraan verrattuna suomenkielisestä ohjeesta löytyi 6,4 % enemmän käytettävyysongelmia kuin ruotsinkielisestä. Ero ei ole kuitenkaan huomattava, ja se voi olla monen syyn summa.

Erot virheiden määrässä voivat johtua siitä, että virheet laskettiin aineistossa niin monta kertaa kuin ne esiintyivät. Esimerkiksi termivirheet toistuivat kieliversion sisällä monesti, ja erot yhtenevien termien käytössä vaikuttivat lopputulokseen merkittävästi. Vaikka saman virheen toistuva laskeminen voi hankaloittaa vertailua, on virheet laskettava jokaisella kerralla. Vaikka sama virhe esiintyy tekstissä useasti, se voi jokaisella kerralla haitata käyttäjää (ks. 3.3). Koska tekstin käyttäjät eivät välttämättä lue koko tekstiä, voi myös mikä vain yksittäinen toistumiskerta olla juuri se johon käyttäjä törmää.

Vaikka lainsäädännöllisesti suomen ja ruotsin kielet ovat Suomessa tasa-arvoiset, puhujamäärältään ruotsin kieli on vähemmistökieli, ja Lassuksen (2017) mukaan se näkyy myös virkakielessä (ks. luku 2.1). Hypoteesini olikin, että ruotsinkielisessä ohjeessa olisi enemmän käytettävyysongelmia kuin suomenkielisessä. Tutkimuksen tulos osoittaa kuitenkin toisin. Ruotsinkielisestä käännöksestä löytyi vähemmän käytettävyysvirheitä.

Anna Harju (2008) havaitsi pro gradu -tutkielmassaan, että kääntäjällä on mahdollisuuksia vaikuttaa ohjeen käytettävyyteen. Harjun tulosten perusteella kääntäjät pystyivät vaikuttamaan käytettävyyteen eniten ymmärrettävyyden, virheettömyyden ja opittavuuden tekijöissä. Arvioinnin tulosten perusteella kääntäjä on pystynyt vaikuttamaan ohjeiden käytettävyyteen sanaston tasolla. Suomenkielisessä ohjeessa on enemmän merkitykseltään väärien termien käyttöön ja termien yhteneväisyyteen liittyviä ongelmia. Kohdeyleisölle tuntemattomien termien ja epäselvien termien käyttöön sekä termien määrittelyyn kääntäjä ei ole pystynyt vaikuttamaan. Koska kääntäjä ei välttämättä ole erikoisalan asiantuntija, hän ei ole pystynyt vaikuttamaan sellaisiin termiongelmiin, joiden ratkaiseminen olisi vaatinut osaamista

erikoisalalta. Sen sijaan opittavuuteen ja virheettömyyteen hän on pystynyt vaikuttamaan korjaamalla merkitykseltään vääriä termejä ja yhtenäistämällä termejä.

Vaikka suomenkielisessä ohjeessa oli määrällisesti enemmän ongelmia kuin ruotsinkielisessä, molemmissa ohjeissa oli ongelmia, joita toisella kielellä ei ollut. Taulukossa 7 esitetään käytettävyysongelmat, jotka löytyivät molemmista tai vain toisesta kieliversiosta. Yhteensä ohjeista löytyi 161 käytettävyysongelmaa, joista 25 löytyi vain toisella kielellä. Suomenkielisestä ohjeesta löytyi 15 ja ruotsinkielisestä 10 käytettävyysongelmaa, joita ei ollut toisella kielellä. Suurin osa erosta johtuu termiongelmista: merkitykseltään väärien termien käytöstä ja termien yhteneväisyyden puutteesta.

**Taulukko 7. Yhteiset ja vain toisesta kieliversiosta löytyneet käytettävyysongelmat.**

| | 1. heuristiikka | 2. heuristiikka | 3. heuristiikka | 4. heuristiikka |
|---|---|---|---|---|
| **Virheet yhteensä** | 49 | 29 | 64 | 19 |
| **Virhe molemmilla kielillä** | 15 | 12 | 32 | 9 |
| **Virhe vain suomen kielellä** | 13 | 2 | - | - |
| **Virhe vain ruotsin kielellä** | 6 | 3 | - | 1 |

Onkin osin ristiriitaista, että suurin osa kieliversioiden eroavista ongelmista on juuri niitä, joihin kääntäjä on pystynyt vaikuttamaan. Vaikuttaisi kuitenkin siltä, että vaikka osa ongelmista on korjattu, käännökseen on ilmaantunut uusia samankaltaisia ongelmia. Ongelma voi kuitenkin olla myös Tiililän (2007) kuvaamassa virkatekstien tuotantoprosessissa (ks. luku 2.4), ja epäyhtenäiset termit ovat voineet kulkeutua tekstiin toisista teksteistä. Jos kääntäjä on käyttänyt apunaan käännösmuistiohjelmaa, eri termit ovat voineet leikkaantua aiemmista teksteistä, ja sekin voi selittää epäyhtenäisyyttä.

Eroavaisuudet suomen- ja ruotsinkielisen aineiston tuloksissa voivat johtua myös käytetystä tutkimusmenetelmästä. Heuristinen arviointi ei paljasta kaikkia tekstin käytettävyysongelmia, vaan yksittäinen arvioija löytää keskimäärin 35 % käytettävyysongelmista. Jatkotutkimuksen kannalta voisi olla mielenkiintoista teettää arviointi isommalla arvioijajoukolla. Lisäksi tämän

tutkimuksen arvioijan äidinkieli on suomi, mikä on syytä ottaa huomioon tuloksia tarkasteltaessa.

## 6.3 Heuristinen arviointi käytettävyystutkimusmenetelmänä

Heuristisen arvioinnin tarkoituksena on etsiä aineistosta käytettävyysvirheitä. Sen avulla ei siis ole tarkoitus perustella kirjoittajan tai kääntäjän ratkaisuja tai etsiä aineistosta käytettävyyttä parantavia elementtejä. Arvioinnin tulokset antavat siis helposti kielteisen mielikuvan tekstin käytettävyydestä. Tuloksista ei välity tekstin käytettävyyttä parantavat ratkaisut tai mahdolliset syyt ongelmakohdille.

Passiohjeissa oli kuitenkin paljon myös käytettävyyttä parantavia tekijöitä, ja virheiden määrä oli melko pieni aineiston kokoon verrattuna. Ruotsinkielisessä ohjeessa virheitä oli 0,9 % ja suomenkielisessä 1,3 %, kun virheiden määrä suhteutetaan ohjeen kokonaissanamäärään. Kappaleessa 6.2 pohditaan tarkemmin kieliversioiden välisiä eroja ja niiden syitä. Passiohjeet noudattivat pääosin johdonmukaista jäsentelyä, niissä käytettiin käyttäjälle tuttuja termejä tai käyttäjä johdateltiin vieraisiin termeihin. Käyttäjää myös avustettiin ongelmakohdissa ja autettiin välttämään virheitä sekä havainnollistettiin konkreettisin esimerkein.

Ohjeessa oli hyödynnetty kysymys-vastaus-asettelua, mikä voi helpottaa nimenomaan selailevaa lukijaa löytämään oikean kohdan ohjeesta. Kysymys-vastaus-asettelu on myös tapa jäsennellä tekstiä tehtäväkeskeisesti. Informatiivinen sisältö oli siis ohjeissa kytketty osaksi toimintaa, mikä Purhon (2000) mukaan voi parantaa käytettävyyttä (ks. luku 2.4).

Ohjeissa oli paljon toistoa niin eri osioiden välillä kuin osien sisälläkin. Toisto on perusteltua nimenomaan lukijoiden erilaisten lukustrategioiden vuoksi, ja sen avulla voidaan myös nostaa keskeisin tieto helposti löydettävälle paikalle (ks. luku 2.4). Toisto voi parantaa käytettävyyttä ja vähentää selailun tarvetta, mutta suuren tietomäärän ja toisteisuuden vuoksi tekstistä voi tulla raskasta luettavaa. Lukijan voi olla vaikea erottaa keskeinen sisältö hälyn keskeltä. Heuristisen arvioinnin tulokseenkin toisteisuus vaikutti, sillä jotkut käytettävyysvirheet toistuivat useissa kohdissa eri puolilla tekstiä. Koska virheet laskettiin jokaisella kerralla, nostivat ne tekstin kokonaisvirhemäärää. Vaikka tekstissä oli paljon toistoa ja myös Purhon (2000) nimeämää tuotteen kuvailua tehtävien sijaan, osa käyttötilanteen kannalta välttämättömästä tiedosta oli upotettu avattavien tietolaatikoiden sisään. Avattavat laatikot kevensivät tekstin ulkoasua ja

poistivat hälyä tehtävän ympäriltä, mikä vaikutti myönteisesti tekstin käytettävyyteen jäsentelyn tasolla.

Arvioinnin perustana on käytetty oletettua todellista lukijaa (ks. luku 3.2). Kaikki havainnot perustuvat siis arvioijan oletuksiin siitä, mikä on todelliselle lukijalle käytettävää, ymmärrettävää ja selkeää. Heuristisen arvioinnin heikkous on kuitenkin nimenomaan siinä, että arvioija ei edusta todellisia käyttäjiä, ainakaan kaikkia heistä. Siksi arvioija ei välttämättä löydä kaikkia niitä ongelmia, jotka voitaisiin löytää todellisilla käyttäjillä teetetyssä käyttäjätestauksessa ja toisaalta arvioija voi löytää sellaisia virheitä, joita todelliset käyttäjät eivät pitäisi ongelmina. Vaikka heuristinen arviointi ei ole menetelmänä aukoton, voi sen avulla kuitenkin löytää tekstin ongelmakohtia. Heuristisen arvioinnin avulla havaittuihin ongelmiin kannattaakin reagoida, sillä ne voisivat ilmetä myös käytettävyystestauksessa.

Heuristisen arvioinnin etuna on yksityiskohtiin keskittyminen. Heuristiikkalistan avulla on mahdollista pureutua juuri tiettyihin käytettävyyteen vaikuttaviin piirteisiin ja etsiä tekstistä niitä. Heuristinen arviointi ei siis välttämättä sovellu menetelmäksi, jos aineistosta halutaan löytää yllättäviä tai odottamattomia ongelmia, vaan sen avulla voidaan selvittää, löytyykö tekstistä jo tiedettyjä käytettävyyttä heikentäviä piirteitä. Heuristinen arviointi voisi siis soveltua virkatekstien kirjoittajille ja kääntäjille työkaluksi, jolla tekstin tai käännöksen käytettävyyttä voitaisiin arvioida tekstin tuottamisen aikana.

Yleisellä tasolla käytettävyysarviointia vaikeuttaa heterogeeninen käyttäjäjoukko. Tekstin käyttäjäkunta on laaja ja moninainen. Vaikka aiemmassa tutkimuksessa on pystytty löytämään periaatteita, jotka parantavat tekstin käytettävyyttä, samat ratkaisut eivät ole käytettäviä kaikille. Myös arvion toteuttaminen niin, että koko käyttäjäkunta olisi edustettuna on hankalaa, ellei peräti mahdotonta. Ihmiset ovat yksilöitä ja käytettävyyssuunnittelun ongelmana on ratkaista, mikä olisi koko kohderyhmälle käytettävää. Se, mikä on toiselle ymmärrettävää tai selkeää, voi olla toiselle vaikeaa. Käytettävyys onkin nimenomaan käyttäjä- ja tilannekohtaista, eikä universaalia käytettävää oikeastaan ole.

Käytettävyys on siis osin saman ongelman äärellä kuin saavutettavuus ja luvussa 2.2 esitelty Design for all -periaate, joka tähtää universaalisti saavutettavaan suunnitteluun. Heterogeeninen käyttäjäkunta asettaa suunnittelulle laajat mutta lopulta hyvin kapeat kehykset. Ilman laajaa käyttäjätestausta, tai siitä huolimatta, on mahdollista, että täydellistä käytettävyyttä tai saavutettavuutta ei voida saavuttaa. Käytettävyys samoin kuin saavutettavuus on siis kenties

enemmän ideaali tai tavoite kuin realistinen tila, ainakaan täydessä mittakaavassa. Vaikka tavoite olisikin lopulta mahdotonta saavuttaa, voi siihen pyrkiminen silti parantaa useiden käyttäjien käyttökokemuksia.

Käytettävyys on kuitenkin ensi sijassa kokemus. Käytettävyydellä on tässä tutkimuksessa tarkoitettu tekstin soveltumista tarkoitukseensa ja kohderyhmälleen niin, että sitä voidaan käyttää tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi (ks. luku 1). Miellyttävyys on kriteerinä yksilöllinen ja liittyy yksittäisen käyttäjän kokemukseen. Käytettävyys on siis subjektiivinen kokemus, johon tuotteen ominaisuuksien lisäksi vaikuttavat myös yksilölliset seikat. Käyttäjän aiemmat kokemukset vastaavista tilanteista vaikuttavat tekstin intuitiivisuuteen. Jos käyttäjä on tottunut erilaiseen jäsentelytapaan, voi vaihdos ollakin käytettävyyttä heikentävää, vaikka uusi jäsentelytapa olisikin universaalilla mittarilla käytettävämpi. Onhan muistettavuus Nielseninkin (1993) mukaan käytettävyyden osatekijä (ks. luku 3.1).

Tämän tutkimuksen arviointi toteutettiin neljän heuristiikan kokoelmalla, joka oli räätälöity aineistoa varten. Heuristiikkojen pohjana oli käytetty Suomisen (2019b, 308) väitöskirjassaan kokoamaa kunnan verkkotekstin heuristiikkalistaa, Suojasen & Tuomisen (2015, 279) käännösten käytettävyyden arviointiin tarkoitettua listaa ja Kotimaisten kielten keskuksen virkakielitestiä (KOTUS Virkakielitesti). Kaikissa tausta-aineiston heuristiikkalistoissa oli enemmän kohtia ja niissä otettiin huomioon useampia näkökulmia kuin tämän tutkimuksen heuristiikkalistassa. Aiemman tutkimuksen tulosten ja aineiston perusteella päädyin kuitenkin suppeampaan listaan ja valitsin keskittyä juuri niihin käytettävyyttä heikentäviin piirteisiin, jotka esiintyivät useissa aiemmissa listoissa, sillä yhtenä tavoitteena oli selvittää, sopivatko heuristiikat käytettävyysarviointiin.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että heuristisen arvioinnin avulla aineistoista oli mahdollista löytää käytettävyysongelmia, joita korjaamalla tekstistä voisi saada käytettävämmän. Myös parannustoimenpiteet ovat sisäänkirjoitettuina heuristiikkoihin, sillä heuristiikka sanamuodollaan osoittaa, miten ongelma kannattaisi korjata. Jos tekstin ongelmana on konkretian puute, ratkaisuna voi olla havainnollistaminen. Jos taas termistö ei ole käyttäjille tuttua, sanavalintoja voisi punnita uudelleen. Heuristiikoista voi siis olla hyötyä tekstin käytettävyyskehityksessä. Heuristinen arviointi ei itsessään paljasta kaikkia käytettävyysongelmia, niin kuin ei todennäköisesti mikään yksittäinen menetelmä, mutta muiden menetelmien rinnalla se tarjoaa ketterän työkalun tekstin käytettävyyden varmistukseen.

# 7 LOPUKSI

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää poliisin suomen- ja ruotsinkielisten passiohjeiden käytettävyyttä sekä miten heuristinen arviointi soveltuu virkatekstin käytettävyysarviointiin ja voisiko sitä hyödyntämällä parantaa virkatekstin käytettävyyttä. Tutkimuskysymykset olivat:

1. Millaisen kuvan poliisin suomen- ja ruotsinkielisten passiohjeiden käytettävyydestä saa heuristisen arvioinnin avulla?
2. Mitä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia käytettävyysongelmissa on suomen- ja ruotsinkielisten ohjeiden välillä?
3. Miten heuristinen arviointi soveltuu virkatekstin käytettävyysarviointiin?

Kysymysten avulla selvitettiin, onko aineistosta mahdollista löytää käytettävyysongelmia heuristisen arvioinnin avulla ja miten menetelmä toimii virkatekstin ja käyttötekstin yhdistelmän käytettävyyden arvioinnissa. Käytettävyydellä tarkoitettiin tässä tutkimuksessa tekstin soveltumista tarkoitukseensa ja kohderyhmälleen niin, että sitä voidaan käyttää tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi.

Tutkimuksen aineisto koostui poliisin verkkosivuilla olevista suomen- ja ruotsinkielisistä passiohjeista, jotka muodostivat virkatekstin ja käyttötekstin yhdistelmänä otollisen aineiston käytettävyystutkimukselle. Ohjeet analysoitiin Jacob Nielsenin (Nielsen & Molich 1990) kehittämän heuristisen arvioinnin avulla. Tämän tutkimuksen heuristiikkalista koostui neljästä kohdasta:

1. Käytä lukijalle tosielämästä tuttuja termejä johdonmukaisesti ja selitä vieraat termit.
2. Etene johdonmukaisesti loogisessa esittämisjärjestyksessä.
3. Konkretisoi, eli havainnollista asioita käytännöllisin esimerkein.
4. Auta käyttäjää ongelmatilanteissa.

Hypoteesini oli, että suurin osa käytettävyysongelmista johtuisi terminologiasta ja informaatiorakenteen ongelmista. Oletin myös, että ruotsinkielisessä ohjeessa olisi enemmän käytettävyysongelmia kuin suomenkielisessä ohjeessa. Tulosten perusteella hypoteesini oli osittain oikeassa. Terminologiset ongelmat heikensivät ohjeiden käytettävyyttä toiseksi eniten. Informaatiorakenteen ongelmat sen sijaan keräsivät toiseksi vähiten huomautuksia. Tulosten perusteella suomenkielisen ja ruotsinkielisen ohjeen välillä ei ollut suurta eroa, mutta

suomenkielisestä ohjeesta löytyi hieman enemmän käytettävyysongelmia kuin ruotsinkielisestä. Tutkimuksen suomen- ja ruotsinkielinen aineisto oli keskenään hyvin samankaltaista, ja todennäköisesti ruotsinkielinen ohje oli käännös suomenkielisestä.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että heuristisen arvioinnin avulla aineistosta oli mahdollista löytää käytettävyysongelmia. Suurin osa löydetyistä ongelmista oli myös sellaisia, jotka voisi olla nopea korjata. Tosin heuristinen arviointi ei anna kattavaa kuvaa ohjeiden käytettävyydestä, sillä arvioinnin toteuttanut henkilö ei edusta kaikkia kohderyhmään kuuluvia eivätkä heuristiikat kata kaikkia mahdollisia käytettävyyteen vaikuttavia piirteitä.

Heuristisen arvioinnin avulla on mahdollista kohdentaa arviointi tiettyihin yksityiskohtiin, mutta samalla näkökentästä voi jäädä pois muita käytettävyyteen kenties olennaisemminkin vaikuttavia ongelmia. Myös arvioijalla on vaikutusta tuloksiin, kaksikielisessä aineistossa todennäköisesti myös arvioijan äidinkielellä.

Jatkotutkimuksen kannalta olisi kiinnostavaa toteuttaa arviointi suuremmalla arvioijajoukolla, johon kuuluisi sekä suomea että ruotsia äidinkielenään puhuvia henkilöitä. Arviointia voisi myös täydentää todellisilla käyttäjillä toteutettavalla käyttäjätestauksella, jolloin voitaisiin saada tarkempia tietoja itse käyttötilanteessa ilmenevistä ongelmista sekä löytää uusia ja odottamattomiakin ongelmia. Heuristiikat ohjaavat arviointia tarkasti, eivätkä mahdollista uusien ongelmatyyppien löytämistä.

Vaikka heuristisessa arvioinnissa on puutteita eikä sen avulla voida saada täysin kattavaa kuvaa aineiston käytettävyydestä, sen avulla löytyi relevantteja käytettävyysongelmia. Heuristinen arviointi voisikin toimia tekstien kirjoittajien ja kääntäjien laadunvarmistuksen työkaluna, sillä sen avulla voidaan ketterästi ja kustannustehokkaasti paikantaa ja ratkaista tekstien yleisiä ja tunnettuja käytettävyyspuutteita. Kun taas halutaan löytää uusia käytettävyysongelmia ja saada kattavampi kuva aineiston käytettävyydestä, voisi heuristista arviointia täydentää käyttäjätestauksella ja laajentaa arvioijajoukkoa.

# LÄHTEET

## Aineistolähteet

### Suomenkieliset ohjeet

Poliisi. Hae passia. https://poliisi.fi/passi (15.9.2021)

Poliisi. Näin haet passia. https://poliisi.fi/nain-haet-passia (15.9.2021)

Poliisi. Näin käytät passia. https://poliisi.fi/nain-kaytat-passia (15.9.2021)

Poliisi. Passi alaikäiselle. https://poliisi.fi/passi-alaikaiselle (15.9.2021)

Poliisi. Passikuvan toimittaminen. https://poliisi.fi/passikuvan-toimittaminen (15.9.2021)

Poliisi. Passin toimitus. https://poliisi.fi/passin-toimitus (15.9.2021)

### Ruotsinkieliset ohjeet

Polis. Ansök om pass. https://poliisi.fi/sv/pass (15.9.2021)

Polis. Leverans av pass. https://poliisi.fi/sv/leverans-av-pass (15.9.2021)

Polis. Leverans av passfoto. https://poliisi.fi/sv/leverans-av-passfoto (15.9.2021)

Polis. Pass för en minderårig. https://poliisi.fi/sv/pass-for-en-minderarig (15.9.2021)

Polis. Så ansöker du om pass. https://poliisi.fi/sv/sa-ansoker-du-om-pass (15.9.2021)

Polis. Så använder du ditt pass. https://poliisi.fi/sv/sa-anvander-du-ditt-pass (15.9.2021)

## Kirjallisuuslähteet


Assis Rosa, Alexandra 2006. Defining target text reader: Translation studies and literary theory. Teoksessa João Ferreira Duarte, Alexandra Assis Rosa & Teresa Seruya (toim.), *Translation Studies at the Interface of Disciplines*. Amsterdam: J. Benjamins, 99–109.

Bergenholtz, Henning, Sven Tarp & Grete Duvå 1995. *Manual of specialised lexicography the preparation of specialised dictionaries*. Amsterdam: J. Benjamins.

Cockton, Gilbert & Alan Woolrych 2002. Sale must end: should discount methods be cleared off HCI's shelves? *Interactions* 9:5,13–18.

EU 2016/2102. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2016/2102. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102. (8.12.2021)

Hallintolaki 6.6.2003/434. Finlex. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434. (7.10.2021)

Harju, Anna 2008. *Kääntäjä käyttöohjeiden käytettävyyden parantajana*. Tampereen yliopisto, pro gradu -tutkielma. https://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-17853.

HE 72/2002. Hallituksen esitys Eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintokäyttölain muuttamisesta. Finlex. https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2002/20020072. (30.9.2021)

Heikkinen, Vesa 2003. Virkakieli, kenen kieli? Oikeuskulttuurin päivässä Säätytalossa 7.11.2003. https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmat/esitelmat/esitelmat_2003/virkakieli_kenen_kieli. (23.9.2021)

Heikkinen, Vesa, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä 2000. *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus.

Hellspong, Lennart 2001. *Metoder för brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.

Hellspong, Lennart & Per Ledin 1997. *Vägar genom texten: Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.

Hirvonen, Maija & Tuija Kinnunen 2020. *Saavutettava viestintä: yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Helsinki: Gaudeamus.

Hirvonen, Maija, Tuija Kinnunen & Liisa Tiittula 2020. Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa Maija Hirvonen & Tuija Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä: yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Helsinki: Gaudeamus, 9–22.

Holcomb, Richard & Alan Tharp 1991. What users say about software usability. *International Journal of Human-Computer Interaction* 3:1, 49–78.

ISO 9241-11: 1998. Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) – Part 11: Guidance on usability.

ISO 9241-210: 2008. Ergonomics of human-system interaction – Part 210: Humancentred design process for interactive systems.

Isohella, Suvi 2000. Ymmärrettävyys teknisessä dokumentaatiossa. Teoksessa Päivi Jauhola, Outi Järvi & Detlef Wilske (toim.), *Erikoiskielet ja käännösteoria, VAKKI-symposiumi XX 11.–13.2.2000.* Vaasan yliopiston käännösteorian ja ammattikielten tutkijaryhmän julkaisut, 167–174.

Isoviita, Alina 2021. *Abstraktion i myndighetstexter: en fallstudie av Vasa stads Tillämpningsanvisningar för kompletterande utkomststöd*. Tammerfors universitet, pro gradu -avhandling. https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202101121213.

Karvinen, Kati 2014. Kansalaisten käsityksiä virkakielestä. *Kielikello* 1/2014.

Keinonen, Turkka 1998. *One-dimensional usability - influence of usability on consumers' product preference*. Helsinki: Taideteollisen Korkeakoulun julkaisu A21.

Kielilaki 6.6.2003/423. Finlex. https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423. (23.9.2021)

Korvenranta, Heta 2005. Asiantuntija-arvioinnit. Teoksessa Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Majaranta (toim.), *Käytettävyystutkimuksen menetelmät*. Tietojenkäsittelytieteiden laitoksen julkaisusarja B. Tampere: Tampereen yliopisto, 111–124.

KOTUS Hyvä virkakieli. Kotimaisten kielten keskus. Hyvä virkakieli – parempi hallinto. https://www.kotus.fi/kielitieto/hyva_virkakieli. (8.12.2021)

KOTUS Virkakielitesti. Kotimaisten kielten keskus. Virkakielitesti. https://www.kotus.fi/ohjeet/kieli-_ja_nimitestit/virkakielitestit/virkakielitesti. (14.10.2021)

KOTUS 2013. Kotimaisten kielten keskus. Virkakielityöryhmän kansalaiskysely. http://www.kotus.fi/files/2571/Kansalaiskyselyn_vastaukset.pdf. (8.12.2021)

Kulkki-Nieminen, Auli 2010. *Selkoistettu uutinen. Lingvistinen analyysi selkotekstin erityispiirteistä.* Tampere: Tampere University Press.

Kuttila, Satu 2020. *Mercedes-Benzin saksan- ja suomenkielisen käyttöohjekirjan käytettävyys: heuristinen asiantuntija-arviointi*. Tampereen yliopisto, pro gradu -tutkielma. https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202004284064.

Kuutti, Wille 2003. *Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi*. Helsinki: Talentum.

Lassus, Jannika 2010. *Betydelser i barnfamiljsbroschyrer. Systemisk-funktionell analys av den tänkta läsaren och institutionen.* Helsingfors universitet, doktorsavhandling.

Lassus, Jannika 2017. Svenskt myndighetsspråk i Finland. Teoksessa Marika Tandefelt (toim.), *Språk i skola och samhälle*. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland, 97–109.

Leskelä, Leealaura 2019a. Helppoa vai vaativampaa selkokieltä – Selkokielen mittaaminen ja vaikeustasot. *Puhe ja Kieli* 39 (4), 367–393.

Leskelä, Leealaura 2019b. *Selkokieli: saavutettavan kielen opas*. 2. painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Muller, Michael & Anne McClard 1995. Validating an Extension to Participatory Heuristic Evaluation: Quality of Work and Quality of Work Life. Teoksessa Jim Miller (toim.), *CHI 95 Companion: Conference on Human Factors in Computing Systems,* 115–116. https://dl-acm-org.libproxy.tuni.fi/doi/pdf/10.1145/223355.223457. (8.12.2021)

Nielsen, Jakob 1992. Finding usability problems through heuristic evaluation. *Proc. ACM VHI'92 Conf.* (Monterey, CA, 3–7 May), 373–380.

Nielsen, Jakob 1993. *Usability Engineering*. Cambridge, Mass: AP Professional.

Nielsen, Jakob 1994. Enhancing the explanatory power of usability heuristics. *Proceedings of Human Factors in Computing Systems* (CHI 1994), ACM Press, 152–158. https://dl-acm-org.libproxy.tuni.fi/doi/pdf/10.1145/191666.191729. (5.10.2021)

Nielsen, Jakob & Rolf Molich 1990. Heuristic evaluation of user interfaces. Proc. ACM CHI'90 Conf. (Seattle, WA, 1–5 April), 249–256.

Ojaniemi, Katja 2013. *Klarspråk på myndigheternas webbsidor: en studie av myndighetstexter på arbets- och näringsbyråns och polisens webbsidor ur klarspråklig synvinkel*. Tammerfors universitet, pro gradu -avhandling. https://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-23687.

Ovaska, Saila, Anne Aula & Päivi Majaranta 2005. *Käytettävyystutkimuksen menetelmät*. Tietojenkäsittelytieteiden laitoksen julkaisusarja B. Tampere: Tampereen yliopisto.

Poliisihallitus 2015. *Poliisin viestintä: nykytila, strategia ja kehittämisalueet 2015–2018*. Tampere: Juvenes Print. https://poliisi.fi/documents/25235045/42553324/julkaisu_2_2015.pdf/7b0e9d51-2a51-c572-6a96-25cd47e06165/julkaisu_2_2015.pdf?t=1605254202072. (8.12.2021)

Ponkala, Merja 2019. *Muistiot ministeriöiden työssä: monimenetelmäinen tutkimus virkakielen konventioista ja niitä ylläpitävistä diskursseista*. Tampereen yliopisto, pro gradu -tutkielma. https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-201910223992.

Purho, Vesa 2000. Heuristic Inspections for Documentation – 10 Recommended Documentation Heuristics. *Usability Interface, STC Usability SIG Newsletter*, 6:4.

Raikas, Terhi 2020. Puheenvuoro: kääntäminen ja tulkkaus monikielisessä yhteiskunnassa yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Teoksessa Maija Hirvonen & Tuija Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä: yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Helsinki: Gaudeamus, 31–41.

Reiss, Katharina & Hans Vermeer 1986. *Mitä kääntäminen on: teoriaa ja käytäntöä*. Lyhentäen suomentanut Pauli Roinila. Helsinki: Gaudeamus.

Shneiderman, Ben 1998. *Designing the user interface: strategies for effective human-computer interaction*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Suojanen, Tytti, Kaisa Koskinen & Tiina Tuominen 2012. *Käyttäjäkeskeinen kääntäminen*. Tampere Studies in Language, Translation and Literature B1. Tampere: Tampereen yliopisto. http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-8839-9.

Suojanen, Tytti, Kaisa Koskinen & Tiina Tuominen 2015. *User-Centered Translation*. London: Routledge.

Suojanen, Tytti & Tiina Tuominen 2015. Käännösten käytettävyyden heuristinen arviointi. Teoksessa Daniel Rellstab & Nestori Siponkoski (toim.), *Rajojen dynamiikkaa, VAKKI-symposiumi XXXV 12.–13.2.2015*. Vaasa: Juvenes Print, 270–280.

Suominen, Riitta 2019a. Virkakieli koettelee lukijaa. *Kielikello* 4/2019.

Suominen, Riitta 2019b. *Virkatekstin käytettävyys: pöytäkirjasta verkkotekstiksi ja sosiaalisen median päivitykseksi*. Tampereen yliopisto, väitöskirja. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1174-2.

Suominen, Selja 2018. *Ruokaohjeiden käännösten käytettävyys: suomennettujen ruokaohjeiden heuristinen arviointi*. Tampereen yliopisto, pro gradu -tutkielma. https://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201805111649.

Tietotekniikan termitalkoot 3.6.2002. http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi/node/266. (20.10.2021)

Tiililä, Ulla 2007. *Tekstit viraston työssä: tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, väitöskirja. http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-746-881-7.

Tiililä, Ulla 2015a. Makt genom myndighetsspråk – myt och verklighet. *Klart språk i Norden* 8, 99–105. https://tidsskrift.dk/ksn/issue/view/3436/241. (9.11.2021)

Tiililä, Ulla 2015b. Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli?. *Kielikello* 3/2015.

Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016. https://vnk.fi/documents/10616/3541383/Valtionhallinnon-viestintasuositus-2016.pdf. (30.11.2021)

Vermeer, Hans 1989. Skopos and commission in translational action. Teoksessa Andrew Chesterman (toim.), *Readings in Translation Theory*. Helsinki: Finn Lectura, 173–187.

Wiio, Osmo 1992. *Viestinnän tutkimussuuntia.* Helsinki: Yliopistopaino.

# SAMMANFATTNING AV PRO GRADU -AVHANDLING

# Mellan myndighetstext och brukstext: Heuristisk utvärdering i användbarhetsundersökning

## Inledning

Byråkratiskt och krångligt myndighetsspråk har fått många smeknamn i vardagligt språkbruk. I förvaltningslagen står det ändå att ”myndigheterna skall använda ett sakligt, klart och begripligt språk” (Förvaltningslag 434/2003, 2. kapitel 9 §). Detta angår både den finsk- och den svenskspråkiga kommunikationen. Minoritetsspråk har ändå ofta lägre status i myndighetskommunikation och i Finland är svenskspråkiga myndighetstexter ofta översättningar från finskspråkiga texter (Lassus 2010, 27).

Medborgarnas insikter om myndighetskommunikation har forskats i av Institutet för de inhemska språken år 2013. Enligt resultaten uppfattades myndighetsspråk som svårt på grund av otydliga ordval, abstrakt språk och otydlig disposition. Många informanter hade svarat att de önskade tydligare disposition och koherens samt att användaren hade tagits till hänsyn i texterna. (Karvinen 2014.)

Användarens synvinkel står upp också i Riitta Suominens (2019b) doktorsavhandling. Suominen (2019b) har forskat i användbarhet i kommunens föredragningslistor och protokoll med hjälp av informanter. Informanterna läste kommunstyrelsens protokoll och med hjälp av det skrev de en nättext och ett inlägg för sociala medier. Under skrivprocessen tänkte informanterna högt och berättade om sådana användbarhetsproblem som de stötte på i texten. Enligt undersökningens resultat var en orsak till användbarhetsproblemen att texterna var skrivna ur myndighetens, inte ur medborgarens, synvinkel.

Användbarhetsforskning har traditionellt anknutit till kommunikation mellan människor och teknologi men via teknisk kommunikation har den fått fotfäste i språk- och översättningsvetenskap. Inom textforskning har man traditionellt undersökt läsbarhet och begriplighet. När det gäller operativa texter, det vill säga sådana texter som får läsaren att agera, är det i alla fall rimligt att uppfatta läsaren också som textens användare. (Suojanen et al. 2012, 29–30.)

I den här pro gradu -avhandlingen undersöker jag ett verktyg, heuristisk utvärdering, som kunde användas i skrivprocessen och med hjälp av vilket man kunde ta hänsyn till användaren i texten. Heuristisk utvärdering är en metod för att utvärdera användbarhet av produkter och texter. Den utgår från principer som är formulerade utifrån tidigare forskning och som produkten eller texten borde följa. (Suojanen & Tuominen 2015, 271.) I den här undersökningen betyder användbarhet att en text borde vara lämplig till sin funktion och för sin målgrupp och möjliggöra resultatrik, effektiv och behaglig användning (Suojanen et al. 2012, 15).

Syftet med den här undersökningen är att ta reda på hur heuristisk utvärdering fungerar i utvärderingen av myndighetstexters användbarhet. Det slutgiltiga syftet är att få empiriska data som kunde användas när verktyg för användbarhetsutvärdering utvecklas och förbättras. Syftet är också att ta reda på hurdan bild man får av texternas användbarhet med hjälp av heuristisk utvärdering och att jämföra användbarhetsproblem mellan de finsk- och svenskspråkiga versionerna av texterna. Forskningsfrågorna är:

1. Hurdan bild får man av användbarheten hos polisens finsk- och svenskspråkiga webbanvisningar om pass med hjälp av heuristisk utvärdering?

2. Hurdana likheter och olikheter finns det i användbarhetsproblemen mellan de finsk- och de svenskspråkiga texterna?

3. Hur fungerar heuristisk utvärdering i användbarhetsutvärdering av myndighetstexter?

Min hypotes är att de största användbarhetsproblemen är anknutna till terminologi och textens struktur och disposition. I redogörelsen som gjordes av Institutet för de inhemska språken (KOTUS 2013) var otydliga ordval, abstrakt språk och otydlig disposition de mest centrala problemen. I Suominens (2019b) doktorsavhandling var i sin tur otydlig struktur, abstrakta begrepp och myndighetens synvinkel de mest centrala användbarhetsproblemen.

Jag antar också att i de svenskspråkiga anvisningarna kan det finnas flera användbarhetsproblem än i de finskspråkiga. Enligt Jannika Lassus (2017, 96–97) är myndighetsspråk fackspråk och det kräver specialkunnande från skribenten. Om skribenten inte behärskar till exempel terminologi på det andra inhemska språket kan det leda till att det finns spår av översättning i texterna vilket kan påverka textens begriplighet negativt. (Lassus 2017, 96–97.)

## Myndighetstexter och användbarhet

Myndighetsspråk är sådant språk som myndigheterna och institutionerna använder (Tiililä 2015a, 99; Lassus 2017, 98). Det är sådant språk som används när offentlig makt utövas. (Tiililä 2015a, 99.) Myndighetsspråk är inte en enhetlig språkform utan det har olika drag i olika sammanhang och också andra organisationer kan ha likadana drag i sin kommunikation. Därför definieras myndighetsspråk som sådant språk som myndigheterna använder i sitt arbete. Myndighetstexter är i sin tur texter som är skrivna av myndigheter. Myndighetsspråk täcker alltså också myndigheternas muntliga kommunikation. (Suominen 2019b, 23.)

Till skillnad från standardspråk styrs myndighetsspråk av lagstiftningen. I Förvaltningslagen står det att myndigheterna måste kommunicera sakligt, klart och begripligt och i Språklagen står det att var och en har rätten att använda sitt eget språk, finska eller svenska, hos myndigheter. (Förvaltningslag 434/2003, 2. kapitel 9 §; Språklag 423/2003, 1. kapitel 2 §.) Oberoende av språket anknyter facktermer som används i myndighetsspråk till det finländska samhället. De används i lagtexter såväl som i andra myndighetstexter och de innebär samma betydelse i olika sammanhang. Fackspråk och termer harmoniserar kommunikation och möjliggör professionell kommunikation. (Heikkinen et al. 2000, 39–40.)

Fackspråk och -terminologi kan ändå komplicera kommunikation mellan myndigheter och medborgare. Myndigheter och medborgare använder ofta språk som hör till olika register och de kommunicerar från sina egna synvinklar. Om myndighetstexterna berättar om världen ur myndighetens synvinkel kan det vara svårt för en medborgare att förstå och använda texterna. (Heikkinen et al. 2000, 39–40.) Myndighetens plikt är ändå att förmedla information så att mottagaren inte bara förstår det utan kan också agera med hjälp av det (Lassus 2017, 100).

Undersökningens material, passanvisningar, kan jämföras med bruksanvisningar. Anvisningarnas funktion är att förmedla information om vad man är på väg att göra samt att vägleda användaren genom användningssituationen. Bruksanvisningen hjälper användaren att använda en produkt och passanvisningar hjälper användaren att uträtta sina ärenden hos myndigheter. Enligt Suojanen et al. (2012, 31) kan bruksanvisningar ses som informativa och operativa texter. Informativa texter förmedlar information och operativa texter får läsaren att agera (Reiss & Vermeer 1986, 114–118). Å andra sidan kan anvisningarna också ses som brukstexter. Brukstexter är enligt Hellspong (2001, 13–19) texter som används i en konkret användningssituation och deras funktion är att förmedla information och hjälpa läsaren att

agera. Brukstexter har således både en informativ och en operativ funktion (Hellspong 2001, 13–19).

I operativa brukstexter är det naturligt att uppfatta läsaren som textens användare. Läsning kan betraktas som instruktiv verksamhet vilket hjälper läsaren att nå sitt ursprungliga mål. Brukstexter fungerar som referens när läsning i sig inte är användarens huvudsakliga mål. (Suojanen et al. 2012, 29–30.)

Brukstexter anknyter ofta till något fackområde. Till exempel passanvisningarna är skrivna av en myndighet som har fackkunskap om myndighetsverksamhet och tillståndsärenden. Det är ändå typiskt för brukstexter att användaren inte är en expert på fackområdet utan relationen i kommunikationen är asymmetrisk. Sändaren har större kunskaper och i fallet av myndighetskommunikation också mer makt än mottagaren. (Hellspong 2001, 21.)

Texter är alltid konstruktioner som består av olika delar som hänger ihop och har disponerats på ett visst sätt. Disposition hänvisar till de principer som textens delar är organiserade efter och hur texten har fogats samman. Enligt Ulla Tiililä (2007) finns det i myndighetstexter spår av att de är sammansatta från andra texter vilket kan leda till att texternas delar inte hänger ihop. I operativa texter, såsom anvisningar, skulle det till exempel vara logiskt att använda kronologisk tidsdisposition som princip. Den som använder anvisningarna agerar i tid och utför uppgifter i kronologisk ordning (Purho 2000).

I den här undersökningen innebär användbarhet att en text borde vara lämplig till sin funktion och för sin målgrupp och möjliggöra resultatrik, effektiv och behaglig användning (Suojanen et al. 2012, 15). Användbarhet har emellertid som begrepp förbindelser till tillgänglighet och begriplighet. Tillgänglighet betyder att olika resurser planeras så att de kan användas av alla (Hirvonen et al. 2020, 9). Till exempel tillgänglighet i kommunikation kan förbättras med olika språkversioner, till exempel genom att utöver den finsk- och svenskspråkiga versionen erbjuda också en version på lättläst (Leskelä 2019a, 372). Med begriplighet avses att mottagaren kan upprepa och förklara innehållet i budskapet och agera enligt det (Wiio 1992, 137). Begriplighet är alltså en förutsättning för användbarhet och användbarhet är i stället en förutsättning för tillgänglighet.

Enligt Nielsen (1993, 26) består användbarhet av fem faktorer: lärbarhet, effektivitet, minnesbarhet, felfrihet och behaglighet. Faktorerna är ändå motstridiga: en produkt som är lätt att lära kan vara ineffektiv att använda. Det som är centralt är att avgöra vilka egenskaper som

är viktiga för just den produkten och dess användningssituation. Användbarhet är trots allt en upplevelse och också andra faktorer såsom användarens motivation och användningskontext påverkar det. (Nielsen 1993, 41–42; Ovaska et al. 2005, 3–4.)

Sådant utvecklingsarbete som tar hänsyn till användaren kallas för användarcentrerad design. Processen grundar sig på förståelsen om användarna, deras uppgifter och användningsmiljön. Processen styrs och utvecklas med hjälp av information som man fått från användarcentrerade utvärderingar. (ISO 9241-210, enligt Suominen 2019b, 70.)

Användarcentrerad översättning är ett nytt begrepp som skapats av Suojanen et al. 2012. Användarcentrerad översättning betyder att under översättningsprocessens gång samlas det in information om översättningens användare och översättningens kommunikativa funktion bearbetas enligt det. Processen är iterativ och dess olika faser upprepas under arbetes gång. (Suojanen et al. 2012, 15.) De viktigaste frågorna i översättningsprocessen är vilket som är översättningen syfte, vem som använder den och hurdan kvalitet som eftersträvas. Enligt kraven väljer översättaren en lämplig översättningsstrategi. (Suojanen et al. 2012, 131–132.)

Suominen (2019b) har tillämpat användarcentrerade modeller i en enspråkig skrivprocess. Enligt Suominen baserar användarcentrerade metoder i myndighetskommunikation sig ofta på skribenternas egna erfarenheter och uppfattningar även om fackskribenter nästan alltid funderar på texterna ur läsarens synvinkel. Även om heuristisk utvärdering rekommenderas i handböcker om processkrivande används inga enhetliga heuristiklistor i yrkeslivet och skribenternas tumregler är väldigt individuella. (Suominen 2019b, 73.)

Heuristisk utvärdering är en analysmetod utvecklad av Jakob Nielsen (Nielsen & Molich 1990). Ursprungligen har metoden utvecklats för att granska användbarhet av tekniska system och användargränssnitt. Den mest kända heuristiklistan är den så kallade Nielsens lista (Nielsen & Molich 1990). Utifrån Nielsens lista har experter och forskare utvecklat sina egna skräddarsydda listor för olika tillämpningar (t.ex. Suojanen et al. 2015, Suominen 2019b).

Heuristisk utvärdering kan tillämpas snabbt och kostnadseffektivt. Den kräver inte mycket resurser eftersom informanter eller forskningslaboratorium inte behövs. På grund av detta kan metoden tillämpas i olika faser av produktutvecklingen eller skrivprocessen. En svaghet i heuristisk utvärdering är att inga slutanvändare deltar i utvärderingen och resultaten kan avvika från det som man skulle ha åstadkommit med testanvändare. (Korvenranta 2005, 121.) Heuristisk utvärdering ger inte heller några färdiga svar på hur de identifierade problemen borde

lösas. Nielsen har svarat på kritiken och påstått att när användbarhetsproblemen har identifierats är lösningarna typiskt självklara. Även om resultaten avviker från sådana resultat som kunde ha åstadkommits med andra metoder kan man identifiera många användbarhetsproblem med heuristisk utvärdering. Dessutom kan ingen enstaka metod förmodligen avslöja alla användbarhetsproblem. (Nielsen 1993, 159–160.)

## Material och metod

Undersökningens material består av finsk- och svenskspråkiga passanvisningar som har publicerats på polisens webbsida. Passet är ett dokument som man kan bestyrka sin identitet med och bevisa sin rätt att resa. Därför är ett pass nödvändigt för många medborgare i olika sammanhang i livet. Målgruppen för passanvisningarna är således tämligen bred och heterogen: finsk- och svenskspråkiga finländare.

Jag har samlat in mitt material på polisens webbsida. Jag valde att analysera passanvisningar därför att deras målgrupp är stor. De behövs av människor av olika ålder och bakgrund samt olika modersmål. Anvisningarna borde vara sakliga, begripliga och klara på grund av deras myndighetstextstatus men samtidigt borde de som brukstext vara lämpliga till sin funktion och möjliggöra resultatrik, effektiv och behaglig användning. På grund av detta utgör passanvisningar ett lämpligt material för användbarhetsanalys.

Anvisningarna är avsedda för personer som vill ansöka om eller använda ett finskt pass. Textens målgrupp är bred och den borde kunna användas som stöd i en konkret användningssituation. Texten borde fungera som ett instrument som hjälper användaren att nå sitt mål. Anvisningar är brukstexter och därför är det väsentligt att man tar hänsyn till användaren i texten.

På polisens webbsida finns det separat lättlästa anvisningar på finska men på svenska finns de inte. Den finskspråkiga lättlästa versionen publicerades efter jag hade samlat in mitt material så den finns inte som material i undersökningen. För att polisen tydligen har ett mål att förbättra tillgängligheten med hjälp av olika språkversioner räknar jag inte användare av lättläst som ingående i målgruppen för de allmänspråkliga anvisningarna på någotdera språket.

För den här undersökningen skapar jag en egen heuristiklista avsedd för att analysera anvisningar skrivna av myndigheter. Min lista baserar sig på myndighetsspråktestet som gjorts av Institutet för de inhemska språken (KOTUS Virkakielitesti), Suominens (2019b, 308) lista för kommunens nättexter och Suojanens och Tuominens (2015, 279) lista för översättningar (se

kapitel 3.4). Dessa listor är delvis avsedda för samma texttyp som jag har som material och därför har jag valt att basera min lista på dem. Med hjälp av listan gjord av Institutet för de inhemska språken kan man utvärdera om en myndighetstext följer krav på saklighet, begriplighet och klarhet. Suominens (2019b) lista är i sin tur skräddarsydd för att utvärdera nättexter vilket är väsentligt med tanke på mitt material och dess publiceringskanal. Suojanen och Tuominen (2015) tar hänsyn till mångspråkighet i sin heuristiklista och eftersom mitt material är tvåspråkigt är det lämpligt att ta intryck av den. Heuristiklistan som används i den här undersökningen består av fyra regler:

1. Använd sådana termer som är bekanta för läsaren ur verkliga livet konsekvent och förklara obekanta termer.
2. Skriv konsekvent i en logisk ordning.
3. Konkretisera, det vill säga åskådliggör saker med praktiska exempel.
4. Hjälp användaren i problemsituationer.

Jag valde att koncentrera mig på dessa faktorer eftersom de förekom i tidigare heuristiklistor utifrån vilka jag konstruerade min egen lista. Den terminologiska synvinkeln valde jag därför att i forskningsmaterialet kommunicerar en myndighet till en medborgare utifrån sitt fackkunnande. Det finns alltså en asymmetrisk kommunikationssituation för att sändaren och mottagaren har olika kunskaper om textens område. Den andra heuristiken valde jag att ta med därför att i operativa texter spelar disposition en stor roll eftersom användaren borde kunna agera enligt texten. Texten borde därför vara logiskt disponerad. Den tredje heuristiken baserar sig på materialets brukstextstatus. Användaren borde kunna agera i en verklig användningssituation och därför det är viktigt att texten är lätt att tillämpa i en konkret situation och att den återspeglar verkligheten. Den fjärde heuristiken tog jag med därför att textens användare kan ha olika lässtrategier och några av dem kan läsa anvisningarna bara när de stöter på problem. Därför är det viktigt att användaren i anvisningarna får hjälp i möjliga problemsituationer.

I analysen av den första heuristiken utnyttjar jag analysen av modelläsaren. Med modelläsaren avses en sådan läsare som kan hittas i texten: hurdana egenskaper och kunnande kräver texten av läsaren. (Assis Rosa 2006, 101–105.) Modelläsaren jämförs med textens verkliga läsare som är en finsk- eller svenskspråkig finländare som vill använda eller ansöka om pass.

Med hjälp av heuristiklistan som jag satt ihop på basis av tidigare forskning analyserade jag materialet. Om texten bröt mot de heuristiska principerna markerade jag det och antecknade vilken princip som texten bröt emot. Efter att ha gått igenom materialet med hjälp av listan och

markerat problemen diskuterade jag vilka som var de mest typiska användbarhetsproblemen samt jämförde problemen i de finsk- och de svenskspråkiga texterna.

## Centrala resultat

Som resultat av den heuristiska utvärderingen upptäcktes 161 användbarhetsproblem i anvisningarna. Som användbarhetsproblem räknades sådana drag som bröt emot heuristikerna. 83 av problemen fanns i de finskspråkiga anvisningarna och 78 i de svenskspråkiga anvisningarna. De finskspråkiga anvisningarna var 6 206 ord långa och de svenskspråkiga 8 394 ord långa. De finskspråkiga anvisningarna var 26 sidor långa och de svenskspråkiga 27 sidor långa. Det fanns alltså 3,2 problem per sida i de finskspråkiga anvisningarna och 2,9 i de svenskspråkiga. I figur 2 presenteras andelen brott mot olika principer på finska och på svenska i materialet (se kapitel 5.1).

Enligt resultaten var brister i åskådlighet det mest frekventa draget som påverkade anvisningarnas användbarhet. Med den tredje heuristiken hittades det sammanlagt 64 problem, 32 på båda språk. Majoriteten av problemen berodde på att användaren inte fick all information som hen kan behöva i användningssituationen och resten av problemen berodde på att uppgifterna beskrevs på ett abstrakt sätt. Alla problem som hade med den tredje heuristiken att göra var likadana på båda språken. Översättaren har möjligen inte kunnat ändra sådana brister som har med åskådligheten att göra.

Brukstexten borde vara uppgiftcentrerad och motsvara verkligheten. Då skulle texten knytas flexibelt samman med verksamheten och kunde stöda användaren. Inexakta och abstrakta ord kan missleda läsaren och störa användningssituationen. Om användaren inte får tillräckligt med information kan hen inte fungera resultatrikt, effektivt och behagligt.

Det näst mest frekventa draget som påverkade anvisningarnas användbarhet var problem i terminologi. Med den första heuristiken hittades sammanlagt 49 problem, 28 på finska och 21 på svenska. Problemen berodde på att samma begrepp hänvisades till med olika termer i texten vilket kan vilseleda användaren. Det fanns också termer som möjligen inte är bekanta för hela målgruppen samt termer som troligtvis är bekanta men kan bära lite annorlunda betydelser i olika sammanhang och som borde ha definierats. Det fanns också några termer som hade fel betydelse samt några otydliga termer som kunde tolkas felaktigt.

Det fanns mera terminologiska problem i den finskspråkiga anvisningen än i den svenskspråkiga versionen. Upptäckten stöder det som Anna Harju (2008) skriver i sin pro gradu -avhandling att översättaren kan påverka översättningens användbarhet när det gäller felfrihet. Speciellt sådana terminologiska problem som hade med termernas enhetlighet att göra hade förbättrats i översättningen. Sådana problem som hade med obekanta facktermer att göra hade inte ändrats i översättningen och det kan bero på att översättaren inte är expert på fackområdet.

Facktermer kräver kunnande om fackområdet från skribenten, översättaren och läsaren. Enligt Lassus (2017, 98) är det ändå myndighetens uppgift att förklara och konkretisera sådana saker som hen har fackkunnande om så att läsaren kan förstå texten. Även om terminologi möjliggör professionell kommunikation borde man i kommunikation som är riktad mot medborgare använda sådana termer som kan antas vara förståeliga för mottagarna. Terminologiska problem kan ha också att göra med det som Tiililä (2007) tar upp i sin doktorsavhandling att myndighetstexterna är ofta sammansatta ur andra texter. Det är möjligt att felaktiga termer ursprungligen är från andra texter och har hamnat i texten från andra anvisningar.

Det tredje mest frekventa draget som påverkade anvisningarnas användbarhet var informationsstruktur. Med den andra heuristiken hittades sammanlagt 29 problem i texten, 14 på finska och 15 på svenska. Problem berodde på ologisk disposition som bröt emot tidsdisposition, orsaksdisposition eller tematisk disposition. I motiveringen till förvaltningslagen står det att dispositionen borde vara konsekvent och det rekommenderas att brukstexterna skulle disponeras uppgiftscentrerat därför att läsaren följer efter anvisningarna i användningssituationen (HE 72/2002, 2. kapitel 9 §; Purho 2000). Det fanns några skillnader mellan språkversionerna i anvisningarna men de flesta problemen var likadana på båda språken.

Med den fjärde heuristiken upptäcktes det minst problem i texten. Det fanns sammanlagt 19 problem som hade med problemsituationer att göra, 9 på finska och 10 på svenska. De problem som hittades berodde på att det fanns brister i hänvisningar till andra delar av anvisningen och att viktig information inte var på en central plats i texten. Eftersom anvisningarna är 26 eller 27 sidor långa skulle det vara effektivare för användaren att ha en länk till en annan del av texten där hen kan hitta mer information om ämnet. Det fanns länkar i texten men inte alltid så man kan anta att det skulle vara möjligt att använda dem.

## Sammanfattande diskussion

Med hjälp av heuristisk utvärdering letas det efter fel i materialet. Syftet är alltså inte att hitta sådana drag som förbättrar användbarheten eller att motivera de val som skribenten eller översättaren har gjort. Därför är det lätt hänt att resultaten ger en negativ syn på användbarheten.

Även om själva analysen fokuserade på användbarhetsproblem fanns det sådana drag som förbättrade användbarheten i texten. Passanvisningarna var till exempel delvis disponerade enligt fråga och svar-principen vilket kan hjälpa en sådan användare som läser anvisningarna efter att ha stött på problem. En sådan disposition följer också rekommendationen att anvisningarna borde disponeras uppgiftscentrerat. Det informativa innehållet var således kopplat ihop med verksamheten vilket enligt Purho (2000) kan förbättra användbarheten.

Det fanns också mycket upprepning mellan de olika delarna av texten och det kan hjälpa sådana användare som inte läser hela anvisningarna utan bara några delar här och där. Upprepning påverkade ändå resultaten negativt för att om det fanns problem på sådana ställen som upprepades räknades de varje gång som fel. Det beror på att varje gång kan de störa en användare.

Mängden av fel i anvisningarna var ändå tämligen liten jämfört med materialets omfattning. När mängden av problem sätts i förhållande till anvisningarnas längd i ord fanns det 0,9 % problem i den svenskspråkiga versionen och 1,3 % problem i den finskspråkiga versionen. Problemen var alltså marginella i anvisningarna.

Som metod baserar sig den heuristiska utvärderingen på det som antas vara användbart för målgruppen. Svårigheten är att den som gör utvärderingen representerar inte hela målgruppen. Därför hittas inte nödvändigtvis alla problem som kunde störa användarna och det kan också hända att utvärderaren hittar sådana problem som användarna inte skulle betrakta som problem.

Även om heuristisk utvärdering inte kan ge ett fullständigt svar på hur användbar en text är kan det hittas sådana saker som kan förbättras. Eftersom heuristikerna har formulerats utifrån tidigare forskning och sådana drag som har tidigare betraktats som fel kan det antas att åtminstone några av problemen som hittas är sådana som kunde orsaka problem för användarna.

En fördel med heuristikerna är att med dem kan utvärderingen fokusera på detaljer. Det är bestämt på förhand vad man koncentrerar sig på. Det kan vara lättare att hitta de drag som

möjligen kan påverka användbarheten om man vet vad man söker efter. Å andra sidan orsakar det problem för att när utvärderingen koncentrerar sig på vissa drag kan man inte hitta vissa andra drag som kan vara mer allvarliga eller oväntade.

En svårighet med heuristisk utvärdering är att användargruppen är heterogen. Gruppen är bred och mångfaldig och det är svårt, om inte omöjligt, att producera en text som skulle vara användbar för alla användare. Det som är användbart för var och en är individuellt och användningssituationen påverkar också det. Även om det är sannolikt att fullständig användbarhet är omöjligt att nå kan det att man strävar efter det ändå förbättra användbarheten. Användbarhet fungerar alltså mer som ett ideal än som ett realistiskt läge.

I den här undersökningen definierades användbarhet som att en text borde vara lämplig till sin funktion och för sin målgrupp och möjliggöra resultatrik, effektiv och behaglig användning (Suojanen et al. 2012, 15). Behaglighet är ändå individuellt som kriterium. Användbarhet är subjektivt och användarnas tidigare erfarenheter kan påverka vad de betraktar som användbart. Även om vissa drag allmänt skulle vara mer användbara kan de för vissa användare försvåra texten för att de inte är bekanta med sådant. Detta beror på det som också Nielsen (1993, 26) har konstaterat, att minnesbarhet är en av de faktorer som användbarheten består av.

Den här underökningen genomfördes med en heuristiklista som bestod av fyra principer. Listan baserade sig på tre tidigare listor som alla bestod av mera principer. Till listan valde jag sådana drag som förekom i flera tidigare listor eftersom syftet också var att ta reda på hur heuristisk utvärdering kan tillämpas i myndighetstexter.

Enligt undersökningens resultat kan det konstateras att det är möjligt att hitta sådana drag som kan påverka användbarheten med hjälp av heuristisk utvärdering men den bild som man får med hjälp av den kan vara negativ och snäv. Även om bilden inte är hela sanningen kunde heuristiker användas som ett verktyg i skrivprocessen. Det är en lätt och kostnadseffektiv metod och med den kan man upptäcka allmänna och enkla problem som kan förbättras. Om man vill få en fullständig bild av användbarheten är det ändå nödvändigt att utvidga analysen till exempel genom att undersöka texten med testanvändare. Med avseende på vidare forskning om användbarhet av myndighetstexter kunde man använda flera personer i utvärderingen och utvidga analysen med testanvändare. Då kunde man få en mer omfattande uppfattning om användbarhet och också upptäcka nya och oväntade problem.