VAKKI Publications

Communicating with Purpose

To cite this article: Kainulainen, M. (2023). Kognitiivinen saavutettavuus valvotun tapaamisen sääntöasiakirjoissa. In: E. Lillqvist, M. Eronen-Valli, V. Manninen, N. Nissilä & E. Salmela (Eds.). *Communicating with Purpose*. Vaasa: VAKKI Publications 15. 128–146.
ISBN 978-952-69732-2-7

Kognitiivinen saavutettavuus valvotun tapaamisen sääntöasiakirjoissa

Mira Kainulainen
Tampereen yliopisto

This article investigates the cognitive accessibility of five rule documents for a supervised visitation service. In the study, I conducted a functional text analysis on the documents and identified factors that affect the cognitive accessibility of the texts. In the article, I examine the factors vis-à-vis instructions on cognitive accessibility. In the theory section, I explore cognitive accessibility and user-centered communication. In the conclusions, I examine cognitive accessibility of the documents in the context of social work. I also present some solutions for the problems revealed by the analysis. The results of this study show that cognitive accessibility in texts is particularly affected by content, vocabulary, sentence structures and the order of information. The functional text analysis provides a highly detailed understanding of the documents. The study also demonstrates that the instructions for cognitive accessibility, which are mainly designed for content in digital environments, can be used to improve the accessibility of written documents too.

Avainsanat: funktionaalinen tekstianalyysi, kognitiivinen saavutettavuus, saavutettava viestintä, valvottu tapaaminen

This work is licensed under CC BY-NC 4.0

1 Johdanto

Saavutettavuustutkimus on saanut alkunsa ihmisoikeusliikkeestä ja muodostunut vuosien varrella monitieteiseksi tutkimusalaksi (Șimon, Dejica, Fărcașiu & Kilyeni 2022: 460). Yksi ala, jolla saavutettavuustutkimus on viime vuosina lisääntynyt huomattavasti, on käännöstiede. Tämä artikkeli on osa monitieteistä hanketta, jossa tutkitaan sosiaalialan asiakirjojen saavutettavuutta ja niiden intersemioottista eli merkkijärjestelmien välistä kääntämistä sarjakuvamuotoon[1]. Tässä osatutkimuksessa tarkastelen hankkeessa sarjakuvaksi käännettyjen asiakirjojen kognitiivista saavutettavuutta.

Käännöstieteen kentällä saavutettavuutta tutkitaan usein viestinnän näkökulmasta. *Saavutettava viestintä* on osa *suunnittele kaikille -periaatetta*, jonka mukaan erityistarpeisiin vastaavat palvelut ja sisällöt sopivat myös niille, joilla ei ole erityistarpeita (Mastrogiuseppe, Span & Bortolotti 2022: 50; Ovaska, Aula & Majaranta 2005: 5). Viestintä on saavutettavaa, kun erilaisista lähtökohdista tulevat ihmiset pystyvät havaitsemaan, ymmärtämään, muistamaan ja hyväksymään sen sisällön (Hirvonen, Kinnunen & Tiittula 2020: 4; Maaß 2020: 20). Tarkastelen aihetta sosiaalialan kontekstissa, jossa viestinnän saavutettavuus on erityisen tärkeää, koska sillä on suuri merkitys ihmisten yhdenvertaisuuden ja osallisuuden toteutumisessa (esim. Kalliomaa-Puha, Ketola & Pitkäsalo 2023: 190; Șimon ym. 2022: 461). Aiemmassa tutkimuksessa on tunnistettu, että viranomaistoimintaan liittyvä viestintä on usein vaikeaselkoista (Kalliomaa-Puha ym. 2023: 190; Tiililä 2007a). Sen saavutettavuuden parantamiseen (esim. Kela 2023) ja tutkimiseen (esim. Suominen 2019; Vanjusov 2022) onkin alettu panostaa viime vuosina entistä enemmän.

Tässä artikkelissa tarkastelemani asiakirjat käsittelevät valvottuja tapaamisia, joita järjestää muun muassa Ensi- ja turvakotien liitto (ETKL). Sosiaaliviranomaiset voivat järjestää vanhemmalle ja lapselle valvottuja tapaamisia, jos vanhempi ei esimerkiksi päihdetai mielenterveysongelmien takia voi tavata lastaan turvallisesti ilman valvontaa. Tässä tarkastellussa palvelussa vanhempi ja lapsi viettävät aikaa järjestön toimipisteellä, ja tapaamispaikan työntekijä on koko ajan näkö- ja kuuloyhteydessä heihin. Toiminnassa on neljä keskeistä osapuolta: tapaamispaikan työntekijä eli ohjaaja, lapsi, tapaamispaikassa lastaan tapaava tapaajavanhempi (josta käytän myös lyhyempää nimitystä tapaaja) ja lapsen kanssa asuva lähivanhempi, joka voi olla lapsen biologinen tai sijaisvanhempi.

Kun tapaajavanhempi on aloittamassa valvotut tapaamiset, hän käy alkuhaastattelussa, jossa työntekijä käy tapaamispaikan säännöt läpi yhdessä hänen kanssaan. Myös lapsi ja lähivanhempi käyvät tutustumassa tapaamispaikkaan. Molempien vanhempien on

[1] Tutkimus on osa Sarjis-tutkimusryhmän Sanasta kuvaksi -hanketta.

sitouduttava sääntöihin, jotta tapaamisia voidaan järjestää. Tilanne on palvelun asiakkaille usein henkisesti hyvin kuormittava, ja heillä voi olla ennakkoluuloja sosiaalialan työntekijöitä kohtaan (vrt. Vanjusov 2022: 191–192, 195). Lisäksi monille on vaikeaa ymmärtää tilanteissa käytettäviä tekstejä esimerkiksi siksi, että he vasta opettelevat suomea tai heillä on lukemisen vaikeuksia. Tällaisessa tilanteessa viestinnän saavutettavuus on ensiarvoisen tärkeää.

Tässä artikkelissa tarkastelen viiden eri sääntöasiakirjan kognitiivista eli sisällöllistä saavutettavuutta. Teen tämän tarkastelemalla asiakirjojen tekstinsisäisiä piirteitä funktionaalisen tekstianalyysin (Nord 2005) avulla. Tutkimuskysymyksiä on kaksi:

1. Mitkä analysoitavien tekstien tekstinsisäiset piirteet vaikuttavat myönteisesti tai kielteisesti tekstien kognitiiviseen saavutettavuuteen?
2. Miten valvotun tapaamisen sääntöasiakirjojen kognitiivista saavutettavuutta voisi parantaa?

Tarkastelen myös sitä, miten kognitiivisen saavutettavuuden ohjeistukset ja Nordin käännöstieteellinen tekstianalyysimalli soveltuvat sosiaalialan asiakirjojen tutkimiseen ja kehittämiseen.

Tämä artikkeli koostuu johdannon lisäksi kolmesta osiosta. Aluksi esittelen tutkimuksen teoreettiseen taustan ja kognitiivisen saavutettavuuden ohjeistukset. Sen jälkeen kuvailen tutkimuksen aineiston ja menetelmät, ja lopuksi esittelen tekstianalyysin keskeiset tulokset ja niiden pohjalta tekemäni päätelmät. Liitteessä 1 on analyysin tulokset koottuna taulukkoon.

2 Käyttäjäkeskeinen viestintä ja kognitiivinen saavutettavuus

2.1 Käyttäjäkeskeinen viestintä

Saavutettavaa viestintää suunnitellessa ja tarkastellessa on tärkeää pitää mielessä, kenelle teksti on suunnattu eli keitä sen *käyttäjät* ovat. Käsite korostaa sitä, että tekstien lukija ei ole passiivinen vastaanottaja vaan käyttää tekstiä johonkin, tässä tapauksessa tapaamispaikkatoimintaan osallistumiseen. Valvotun tapaamisen sääntöjä voikin ajatella ”tapaamispalvelun käyttöohjeina”, joissa yhdistyvät informatiivinen ja operatiivinen funktio, eli niillä pyritään jakamaan tietoa ja vaikuttamaan käyttäjien toimintaan (vrt. Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012: 31). Tarkastelemieni sääntöasiakirjojen käyttäjiä ovat tapaamispaikoissa asioivien vanhempien lisäksi työntekijät. Tässä artikkelissa viittaan *käyttäjä*-käsitteellä kuitenkin tapaaja- ja lähivanhempaan.

Saavutettavuus liittyy läheisesti *käytettävyyteen* eli käyttäjän kokemukseen tuotteen tai palvelun käytön onnistuneisuudesta (Ovaska ym. 2005: 4). Käytettävyystutkimuksessa käytetty käyttäjäkeskeisyyden käsite on hyödyllinen saavutettavuuden tutkimuksessakin. Kun viestinnän lähtökohtana on käyttäjien viestinnälliset tarpeet, voidaan puhua käyttäjäkeskeisestä viestinnästä (vrt. Suojanen ym. 2012: 8, 25). Saavutettava viestintä on aina myös käyttäjäkeskeistä: tekstejä kirjoitettaessa huomioidaan viestinnän ymmärtämiseen vaikuttavat tekijät, kuten lukemisen vaikeudet ja käyttäjän kielitaidon taso.

2.2 Kognitiivinen saavutettavuus

Saavutettavuuden käsite on laaja ja monisyinen, ja eri asiayhteyksissä sitä lähestytäänkin erilaisten, osittain päällekkäisten alakäsitteiden kautta. Sosiaalioikeuden tutkija Heidi Vanjusov (2022: 69) jaottelee päihdepalvelujen saavutettavuuden AAAQ-viitekehyksen mukaan. Terveyspalvelujen arviointityökaluksi laaditussa viitekehyksessä saavutettavuus on jaoteltu *fyysiseen*, *taloudelliseen*, *hallinnolliseen*, *sosiaaliseen* ja *tiedolliseen saavutettavuuteen*. Näistä tiedollinen saavutettavuus käsittää muun muassa tiedon välittämisen keinot, viestinnän monikielisyyden ja vaihtoehtoisten viestintätapojen käyttämisen lukutaidottomien ihmisten tavoittamiseksi. (Unicef 2019: 1). Vanjusovin (2022: 70) mukaan tiedon saavutettavuudessa on kyse siitä, että palveluista on saatavilla riittävästi tietoa ymmärrettävässä muodossa.

Tiedollinen saavutettavuus on merkitykseltään hyvin lähellä *kognitiivisen saavutettavuuden* käsitettä, joka viittaa tiedon tai sisällön ymmärrettävyyteen ja helppokäyttöisyyteen (Hirvonen ym. 2020: 13; Selkeästi meille n.d.a). Kognitiivinen saavutettavuus liittyy yhtäältä tekstin kieleen ja sisältöön, toisaalta rakenteeseen ja ulkoasuun (Mastrogiuseppe ym. 2022: 58). Käsitettä käytetään useimmiten verkkosisältöjen kontekstissa, joten siihen sisältyy myös käyttöliittymien selkeys (esim. Neal ym. 2023; Selkeästi meille n.d.b). Erotuksena sisältöjen saavutettavuuteen käyttöliittymien yhteydessä kuitenkin puhutaan myös *teknisestä saavutettavuudesta* (Hirvonen ym. 2020: 13). Kognitiivista saavutettavuutta on tutkittu paljon teknologian ja vammaisten käyttäjien kontekstissa (esim. Neal ym. 2023; Guillomía ym. 2021), mutta muihin kuin teknologiaan liittyvien tekstien yhteydessä käsitettä on sovellettu suomen- ja englanninkielisessä tutkimuskirjallisuudessa vasta vähän (esim. Mastrogiuseppe ym. 2022).

2.3 Kognitiivisen saavutettavuuden ohjeistuksia

Kognitiiviseen saavutettavuuteen on saatavilla vapaasti useita eri ohjeistuksia, jotka on useimmiten suunniteltu verkkosisältöjen saavutettaviksi tekemiseen. Monet ohjeista on laadittu sellaisia käyttäjäryhmiä varten, joilla on kielellisiä erityistarpeita. Niitä voi kuitenkin soveltaa myös tilanteisiin, joissa käyttäjäryhmä on heterogeeninen, koska kaikki

käyttäjät hyötyvät esimerkiksi verkkosivujen selkeästä ulkoasusta ja loogisesta tekstirakenteesta (Mastrogiuseppe ym. 2022: 50). Toisaalta heterogeenisiin käyttäjäryhmiin voi kuulua henkilöitä, joilla on kielellisiä erityistarpeita, esimerkiksi lukemisen vaikeuksia, joten on perusteltua laatia tekstit vastaamaan myös näitä tarpeita. Suomenkielisiä saavutettavan kielen ohjeita ovat julkaisseet muun muassa järjestöt (esim. Papunet 2023), erilaiset hankkeet ja projektit (esim. Saavutettavan kielen työkalupakki n.d.) sekä kaupungit ja virastot (esim. Verohallinto 2021). Saavutettavan kielen eri ohjeet ovat hyvin samankaltaisia keskenään ja eroavat toisistaan lähinnä sanamuodoissa, yksityiskohtaisuudessa ja painotuksissa.

Tässä artikkelissa käytän aineiston saavutettavuuden arviointiin Selkeästi meille -hankkeen verkkosisältöjen luomiseen tarkoitettuja ohjeistuksia (Selkeästi meille n.d.b, n.d.c), koska ne ovat ohjeista kattavimmat, ja niitä on testattu käyttäjillä. Kehitysvammatuki 57 ry:n ja Kehitysvammaliiton yhteishankkeen (2020–2023) tuloksena syntyi muun muassa kognitiivisen saavutettavuuden arviointikriteeristö, joka on julkaistu ohjeina. (Selkeästi meille n.d.d). Käyttäjätesteissä hankkeen saavutettavuustestaajat ja kokemusasiantuntijat sekä ”suuri joukko yksittäisiä käyttäjätestaajia, joilla on kognitiivisia toimintarajoitteita” testasi useita verkkopalveluita (mt.).

Ohjeiden mukaan kognitiivisesti saavutettavissa sisällöissä on keskeistä käyttää selkeää yleiskieltä sekä ilmaista käyttäjälle olennaiset asiat lyhyesti ja yksinkertaisesti (Selkeästi meille n.d.b; Mastrogiuseppe ym. 2022: 57). Teksti täytyy kirjoittaa käyttäjän, ei organisaation näkökulmasta (Selkeästi meille n.d.c). Teksteissä kannattaa suosia aktiivimuotoisia verbejä ja välttää hankalia rakenteita: monisanaisia määriteketjuja, lauseenvastikkeita ja substantiivityyliä eli tarpeetonta substantiivien käyttöä verbien sijaan (mt.). Ammattialojen erikoissanaston käyttöä kannattaa välttää, kun se on mahdollista (Selkeästi meille n.d.b). Joskus kuitenkin vaikeat sanat ja käsitteet ovat oleellisia, jolloin ne täytyy selittää (Selkeästi meille n.d.c). Kognitiivisesti saavutettavassa tekstissä asiat täytyy esittää loogisessa järjestyksessä edeten tutuista asioista uusiin – toimintaohjeissa kronologinen järjestys on usein selkein (mt.). Teksti kannattaa paloitella lyhyiksi kappaleiksi sisältöä hyvin kuvaavilla väliotsikoilla (Selkeästi meille n.d.b).

3 Aineisto ja menetelmät

3.1 Aineisto: valvotun tapaamisen säännöt

Tutkimukseni aineisto koostuu viiden eri puolilla Suomea toimivan tapaamispaikan suomenkielisistä sääntöasiakirjoista. Olen antanut niille koodinimet AK1–AK5 (asiakirja 1–5). Tapaamispaikoista yksi ei ole ETKL-järjestön ylläpitämä, mutta siellä käytettävä sääntöasiakirja AK3 on silti hyvin samankaltainen kuin muu aineisto. Sääntöasiakirjat

sisältävät tietoa tapaamispaikkatoiminnasta sekä käytännön ohjeita ja sääntöjä tapaamisiin liittyen. Useimmissa tapaamispaikoissa asiakas sitoutuu sääntöihin allekirjoittamalla asiakirjan.

Asiakirjat koostuvat suurimmaksi osaksi kirjoitetusta tekstistä, ja ne ovat pituudeltaan 297–906 sanaa (ks. taulukko 2, liite 1). Osassa niistä on täytettäviä lomakeosioita, ja AK3:ssa valvottu tapaaminen -käsite on esitetty visuaalisena elementtinä punaisin kirjaimin. AK4 poikkeaa muista asiakirjoista hieman, sillä se sisältää kaksi eri tekstiversiota. AK4-1 on tiivistetty versio AK4-2:sta, ja myös esimerkiksi tekstin jäsentelyssä on eroja. Taustatiedoista[2] selviää, että lyhyttä versiota käytetään alkuhaastattelussa, kun taas pidemmän version asiakas saa mukaansa, koska tapaamispaikassa on huomattu, että käyttäjän on vaikeaa keskittyä samanaikaisesti lukemiseen ja kuuntelemiseen.

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun perussääntönä on, että käyttäjä täytyy tuntea (Ovaska ym. 2005: 2). Vaikka tässä tutkimuksessa ei ollut mahdollista osallistaa käyttäjiä tekstien arviointiin, heidän viestinnällisistä tarpeistaan saa viitteitä taustatiedoista (ks. alaviite 2). Niistä selviää, että etenkin tapaajavanhemman elämäntilanne voi olla hyvin haastava hänen tullessaan palvelun piiriin. Hän asuu erossa lapsestaan, ja hänellä voi olla esimerkiksi päihde- ja elämänhallinnan ongelmia tai väkivaltaisen käytöksen historiaa. Joukossa on myös suomen oppijoita sekä luku- ja kirjoitustaidottomia ihmisiä.

Käyttäjien viestinnällisiin tarpeisiin vaikuttavat myös heidän asenteensa ja odotuksensa. Koska tapaamispalvelun käyttäjäksi tullaan lastensuojelun tai sosiaalitoimen kautta viranomaisten päätöksellä, vanhemmilla on luultavasti aiempia kokemuksia viranomaisten kanssa asioinnista. Taustatietojen mukaan monella tapaajavanhemmalla on vahvoja ennakkoluuloja valvottuja tapaamisia kohtaan. Kun sääntöjä käydään läpi, tekstien käyttäjät saattavat siis olla tilanteessa, jossa he eivät ymmärrä heille suunnattua viestintää eivätkä luota viestin välittäjään.

3.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmäni mukailee monilta osin käytettävyystutkimuksessa tehtävää asiantuntija-arviota, *ohjeistusten käyttöä arvioinnissa*, jossa tuotetta arvioidaan pitkän ohjelistan perusteella ilman testikäyttäjää (Korvenranta 2005: 111). Käytettävyystutkimusta tosin tehdään yleensä teknologian kontekstissa, kun taas tässä arvioidaan asiakirjoja.

---

[2] Taustatiedot ovat peräisin hankkeen alkukartoituksessa tehdyistä taustahaastatteluista. Kartoituksessa haastateltiin puhelimitse viittä tapaamispaikkojen työntekijää, jotka kertoivat tapaamispaikkatoiminnasta ja sen viestinnällisistä haasteista.

Arvioinnissa käytän osiossa 2.3 esiteltyjä kognitiivisen saavutettavuuden ohjeita. Ennen tekstien vertaamista ohjeisiin tein aineistolle funktionaalien tekstianalyysin Christiane Nordin (2005) mallia hyödyntäen. Malli on kehitetty kaikenlaisten käännettävien tekstien analysoimista varten (mts. 1), ja sen avulla pystytään muodostamaan tarkka kuva tekstin tyylistä, sisällöstä ja muista piirteistä, mistä on hyötyä saavutettavuuden arvioinnissa. Malli koostuu kolmesta osasta: tekstinulkoisten ja tekstinsisäisten piirteiden sekä tekstin vaikutuksen analyysistä. Tekstin vaikutusta en käsittele tässä artikkelissa, koska sitä ei voi arvioida tutkimatta tekstin vastaanottoa. Käytän Nordin mallista aiemmin muokattua versiota (Kainulainen 2022), jossa julkaisuaika ja -paikka on yhdistetty yhdeksi kohdaksi ja tekstinulkoisten piirteiden analyysiin on lisätty genren nimeäminen.

Tekstinulkoiset piirteet liittyvät tekstin tekijään ja julkaisukontekstiin ja ovat: lähettäjä, lähettäjän intentio, käyttäjät, viestintäväline, viestintäpaikka ja -aika, viestinnän motivaatio, genre ja tekstin funktio. Tässä tutkimuksessa analyysia kehystää kaksi tekstinulkoista piirrettä: tekstien käyttäjät ja funktiot eli tarkoitukset, jotka määritellään kaikkien muiden tekstinulkoisten ja -sisäisten piirteiden perusteella ennen kuin käyttäjä lukee tekstiä (Nord 2005: 81). *Tekstinsisäiset piirteet* puolestaan liittyvät itse tekstiin, ja ne ovat: aihe, sisältö, yhteiseksi oletettu tieto, tekstin rakenne, nonverbaaliset osat, sanasto, lauserakenteet sekä suprasegmentaalit, jotka muodostavat tekstin foneettisen kokonaissävyn. Tässä tutkimuksessa olennaiset tekstinsisäiset piirteet on koottu taulukkoon 1.

Tekstinsisäinen piirre	**Määritelmä**
Sisältö	Tekstin sisältämät viittaukset kielenulkoiseen todellisuuteen (Nord 2005: 99)
Tekstin rakenne	Tekstin muodollinen ja semanttinen koostumus, joka muodostuu makro- ja mikrotason yksiköistä (esim. kappaleista, asiajärjestyksestä ja virkkeistä) (mts. 110, 114)
Sanasto	Tekstissä käytetyt sanat ja niiden semanttiset, tyylilliset ja muodolliset ulottuvuudet (mts. 122)
Lauserakenteet	Tekstin virkkeiden ja lauseiden muodolliset, funktionaaliset ja tyylilliset ulottuvuudet (mts. 129)

Taulukko 1. Tekstinsisäisiä piirteitä Nordin (2005) funktionaalisen tekstianalyysimallin mukaan.

Aloitin aineiston analysoinnin käyttäen funktionaalista tekstianalyysia: analysoin vuorollaan kutakin piirrettä koko aineistosta ja tein samalla muistiinpanoja ja erilaisia jäsentelyjä. Tarkastelin toisaalta piirteiden yleisyyttä teksteissä, toisaalta eri asiakirjojen eroja ja yhteneväisyyksiä. Seuraavaksi täydensin tekstianalyysin tuloksia taustatietojen perusteella: luin haastattelujen muistiinpanot läpi poimien niistä tietoa käyttäjistä. Sen

jälkeen tarkastelin ja täydensin tekstianalyysin tuloksia vielä laadullisen sisällönanalyysin avulla. Tekstianalyysissa nousi esiin valtava määrä tuloksia – myös muista kuin taulukossa 1 luetelluista piirteistä – joita kaikkia ei ole mahdollista käydä läpi tässä artikkelissa. Olen koonnut lukuun 4 analyysin muutamia keskeisimpiä tuloksia ja niitä havainnollistavia aineistoesimerkkejä.

Ennen tuloksiin siirtymistä nostan esiin vielä muutaman huomion analyysista ja sen tulosten esittämisestä. Analyysia tehdessäni käsittelin AK4:n kahta eri versiota erillisinä teksteinä tekstinsisäisten piirteiden analyysissa, jolloin analysoitavia tekstejä oli oikeastaan kuusi. Näiden versioiden tekstinulkoiset piirteet olivat kuitenkin samat, joita analysoidessa versioiden käsittely yhtenä asiakirjana oli mielekkäämpää. Tässä artikkelissa koodi AK4 viittaa asiakirjan molempiin versioihin. Asiakirjan eri versioihin viittaan koodeilla AK4-1 ja AK4-2.

Taulukkoon 2 (liite 1) olen laskenut asiakirjojen pituuden sanoina ja virkkeinä, koska tieto auttaa suhteuttamaan taulukon 3 tuloksia. Taulukkoon 3 (liite 1) olen koonnut analyysiosiossa käsiteltävät tekstinsisäiset piirteet, niitä vastaavat kognitiivisen saavutettavuuden osatekijät, piirteisiin liittyvät havainnot aineistosta ja havaintojen yleisyyden tutkituissa asiakirjoissa. Olen selventänyt joidenkin kohtien laskemistapaa huomautuksissa taulukon alapuolella.

4 Tulokset

Tässä osiossa vertailen tekstianalyysin tuloksia luvussa 2.3 esiteltyihin kognitiivisen saavutettavuuden ohjeistuksiin (Selkeästi meille n.d.b, n.d.c). Tekstianalyysi ja taustatiedot osoittivat, että sääntöasiakirjoilla on sekä *informatiivisia* eli tiedon välittämiseen liittyviä että *operatiivisia* eli käyttäjiin vaikuttamaan pyrkiviä funktioita, jotka vastaavat käyttöohjeiden funktioita (Suojanen ym. 2012: 31). Tekstien tärkein informatiivinen funktio on tiedon välittäminen tapaamispaikkojen säännöistä. Tekstien operatiivinen funktio puolestaan on ohjata käyttäjien käyttäytymistä toivottuun suuntaan sitouttamalla heidät tapaamispaikan sääntöihin, jotta lapsi voi tavata vanhempaansa tapaamispaikassa. Näiden funktioiden toteutuminen edellyttää tekstin sisällön saavutettavuutta.

4.1 Sanasto

Tekstianalyysissa nousi esiin useita kieleen ja sisältöön liittyviä kognitiivisen saavutettavuuden tekijöitä. Sanaston ongelmista merkittävin on palvelun neljän eri osapuolen nimitykset. Heistä käytetään asiakirjoissa yhteensä 25:tä eri sanaa. Esimerkiksi ohjaajaan viitataan seitsemällä eri nimityksellä: *ohjaaja*, *osapuoli*, *tapaamisen valvoja*, *tapaamisohjaaja*, *tapaamispaikkaohjaaja*, *työntekijä* ja *valvoja*. Aineistossa viitataan

tapaajavanhempaan yhdellätoista ja lähivanhempaan kahdellatoista eri nimityksellä, ja myös asiakirjojen sisällä käytetään useita eri nimityksiä. Esimerkiksi AK1:ssä käytetään kuutta eri sanaa viittamaan tapaajavanhempaan: *asiakas*, *osapuoli*, *tapaaja*, *tapaajavanhempi*, *tapaamispaikka-asiakas* ja *vanhempi*. Nimityksistä ehkä ongelmallisin on *asiakas*, jolla asiayhteydestä ja asiakirjasta riippuen voidaan tarkoittaa joko lasta tai jompaakumpaa vanhempaa. Taustahaastatteluissa työntekijät korostavat, että tapaamispaikan asiakas on lapsi, mikä näkyy esimerkiksi siinä, että useimmissa tapaamispaikoissa asiakkaaksi kirjataan lapsi. Myös AK2:ssa todetaan: (1) ”Tapaamispaikassa asiakkaana on lapsi”. Asiakirjojen tekstit ovat kuitenkin monin paikoin ristiriidassa tämän seikan kanssa. Esimerkiksi AK2:ssa todetaan pian edellisen lauseen jälkeen: (2) ”Asiakkaan tulee toimittaa sopimukset/päätökset [tapaamispaikkaan] ennen tapaamisten toteutumista”. Tämä viittaa selvästi vanhempiin eikä lapseen.

Kaikissa teksteissä esiintyy myös runsaasti sosiaalihuoltojärjestelmään ja tapaamispaikkatoimintaan liittyvää erikoissanastoa, esimerkiksi: (3) ”Jos vanhempi haluaa *tapaamisraportit*, tulee hänen toimittaa *kirjallinen asiakirjapyyntö* Keski-Uudenmaan *perheoikeudellisen yksikön* esimiehelle” (AK3, korostus minun). Erikoissanaston vastapainoksi kaikista asiakirjoista löytyy myös yleiskielistä sanastoa, kuten esimerkissä 1, jossa kaikki sanat *tapaamispaikkaa* lukuun ottamatta ovat luultavasti tuttuja myös monille kielenoppijoille.

Kaikissa teksteissä paitsi AK4:ssä on myös selitetty keskeinen käsite *valvottu tapaaminen*. AK3:ssa käsite *valvottu tapaaminen* on selitetty lyhyesti itsenäisenä, värikkäänä osana otsikon ja johdannon välissä (kuva 1) ja pidemmin tekstilaatikossa asiakirjan lopussa. Kaikissa asiakirjoissa esiintyvä lyhyt määritelmä on kuitenkin otettu suoraan tai lähes suoraan sosiaalihuoltolain (2014/1301) 27 pykälästä (vrt. Tiililä 2007b: 2). Laista kopioitu määritelmä näkyy myös kuvassa 1.

Kuva 1. *Valvottu tapaaminen* -käsite AK3:n alussa.

4.2 Sisältö ja lauserakenteet

Sisällön analyysissa paljastui, että kaikki tieto teksteissä ei ole olennaista valvottujen tapaamisten asiakkaille: kaikissa teksteissä paitsi AK3:ssa mainitaan myös tuetut

tapaamiset ja/tai valvotut vaihdot. Ne ovat muita tapaamispaikkojen tarjoamia palveluita eivätkä suoraan liity valvottuihin tapaamisiin, eivätkä ne siten ole olennaisia valvottujen tapaamisten asiakkaille. Useat maininnat muista palveluista vaikuttavat olevan peräisin taustateksteistä, koska ne toistuvat hyvin samankaltaisina useissa asiakirjoissa.

Sisällön analyysissa esiin nousi myös se, ettei tekstejä useimmiten ollut kirjoitettu käyttäjän näkökulmasta (Selkeästi meille n.d.b), vaan näkökulma on usein institutionaalisissa prosesseissa. Se vaikeuttaa toimintaohjeiden ymmärtämistä. Esimerkissä 3 sosiaalihuollon prosessia (kirjallisen asiakirjapyynnön lähettäminen) ei ole yritetty tuoda lähemmäs tekstin käyttäjää vaikkapa lisäämällä lyhyttä mainintaa siitä, keneltä prosessiin voi pyytää neuvoa tai käsitettä *kirjallinen asiakirjapyyntö* purkamalla. Tekstin näkökulmaan liittyy myös käyttäjän puhuttelu (mt.), joka nousi esiin sisällön analyysissa sekä myönteisenä että kielteisenä seikkana. Kaikissa teksteissä paitsi AK1:ssä ja AK5:ssä on kohtia, joissa käyttäjää puhutellaan suoraan yksikön toisessa persoonassa. Tekstillä on kuitenkin kaksi eri käyttäjäryhmää, tapaaja- ja lähivanhemmat, eikä pelkkää suoraa sinä-puhuttelua voi käyttää erottelematta, kehen sillä viitataan. AK1:ssä ja AK5:ssä käyttäjään viitataan kolmannessa persoonassa, esimerkiksi: (4) ”Lapsen kanssa asuva henkilö huolehtii lapsen tuonnista ja noutamisesta tapaamispaikkaan” (AK1), mutta myös passiivi- ja nollapersoonarakenteilla. Kuten monet tekstien ohjeet, seuraavan voisi ilmaista aktiivimuodossa: (5) ”Tapaamispaikan tiloista ei saa poistua lapsen kanssa, ellei asiasta ole etukäteen sovittu yhteistyötahon ja tapaamispaikan kanssa” (AK5).

Kognitiiviseen saavutettavuuteen vaikuttavat myös lauserakenteet. Tekstianalyysi toi esiin melko paljon helposti ymmärrettäviä lauserakenteita kaikissa teksteissä, kuten esimerkin 1 ”Tapaamispaikassa asiakkaana on lapsi”. Toisaalta lauserakenteisiin liittyy myös paljon ongelmia. Substantiivityyliä esiintyy kaikissa teksteissä, kuten esimerkissä 4 (”huolehtii lapsen tuonnista ja noutamisesta”). Kaikissa asiakirjoissa paitsi AK3:ssa tekijä on usein häivytetty passiivilla ja nollapersoonalla silloinkin, kun virkkeessä selvästi viitataan tiettyihin toimijoihin, kuten esimerkissä 5 tapaajaan. Kaksoiskiellon ja passiivisen rakenteen sijaan asian voisi ilmaista yksinkertaisemmin: ”Voit poistua tapaamispaikasta lapsen kanssa vain, jos olemme sopineet siitä etukäteen”. Kaikissa asiakirjoissa esiintyy runsaasti lauseenvastikkeita, monisanaisia määriteketjuja (yli kolme määritettä ennen pääsanaa) ja pitkiä, polveilevia virkkeitä. Äärimmäinen esimerkki tästä on AK3:n lopussa oleva virke (esimerkki 6):

> (6) Allekirjoituksellani vahvistan lukeneeni ja ymmärtäneeni tämän tapaamispaikkatoiminnan sääntöjen ja toimintaohjeen sisällön, sekä sitoudun noudattamaan tapaamispaikan sääntöjä, toimintaohjeita ja asiakassuunnitelmaa.

Tässä virkkeessä on 19 sanaa, kaksi lauseenvastiketta, viisisanainen määrite ennen pääsanaa *sisällön* sekä useita rinnakkaisrakenteita.

Useissa tekstien pitkissä virkkeissä on institutionaalinen näkökulma ja pitkiä lausekkeita, ja monet vaikeista virkkeistä toistuvat eri asiakirjoissa hyvin samankaltaisina. Esimerkiksi kaikissa asiakirjoissa paitsi AK3:ssa ja AK5:ssä on maininta lakisääteisestä tapaamisoikeudesta. Eri versiot ovat huomattavan samanlaisia keskenään, kuten esimerkeistä 7 ja 8 käy ilmi:

> (7) ”Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnalla huolehditaan siitä, että lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti.” (AK1)
>
> (8) ”Tapaamispaikka toteuttaa lapsenhuoltolain 2§:ssä tarkoitetun tapaamisoikeuden toteutumista lapsen edun mukaisesti.” (AK2 ja AK4)

Samojen monimutkaisten ilmaisujen ja rakenteiden toistuminen eri teksteissä havainnollistaa sitä, miten vaikeaselkoinen kieli voi siirtyä taustateksteistä niiden pohjalta laadittaviin teksteihin.

4.3 Asiajärjestys ja tekstin rakenne

Viimeinen tässä käsiteltävä tekstinsisäinen piirre on tekstin rakenne, joka koostuu makro- ja mikrotasosta (Nord 2005: 110). Molemmilla tasoilla tekstin kognitiiviseen saavutettavuuteen vaikuttaa merkittävästi asiajärjestys, joka makrotasolla viittaa muun muassa tekstin sisältöön kokonaisuutena ja mikrotasolla muun muassa virkkeiden sanajärjestykseen. Mikrotasolla asiakirjojen rakenteen suurimpia ongelmia ovat virkkeiden käänteinen sanajärjestys ja päälausetta edeltävät sivulauseet. Toistuva esimerkki molemmista näistä piirteistä on teksteissä usein käytetty mikäli-rakenne: (9) ”Mikäli joku muu henkilö huolehtii lasten tuomisesta/hakemisesta, on siitä ilmoitettava [tapaamispaikan] ohjaajille etukäteen” (AK1).

Makrotason asiajärjestys on pääosin looginen puolessa analysoiduista teksteistä (AK1, AK2 ja AK4-1): teksteissä edetään yleisestä yksityiskohtaiseen tai jossain määrin kronologisessa järjestyksessä (Selkeästi meille n.d.c). Toisaalta puolessa teksteistä (AK3, AK4-2 ja AK5) sisällön järjestys on pääosin epälooginen. Esimerkiksi AK3:ssa keskeinen *valvottu tapaaminen* -käsite selitetään sekä asiakirjan alussa että lopussa. Tekstien rakenteesta tekee saavutettavamman se, että kaikki analysoidut tekstit on jaettu otsikoituihin osioihin ja kappaleisiin. Monissa kappaleissa käsitellään vain yhtä asiaa, mutta toisaalta monet tällaiset kappaleet ovat vain yhden virkkeen pituisia, ja samaa aihetta käsitellään muissa kohdissa tekstiä. Esimerkiksi AK2:ssa on omana kappaleenaan seuraava virke: (10) ”Ohjaajalla on lapsen edun vaatiessa velvollisuus ottaa yhteyttä lastensuojeluun.”

Virke on osiossa ”Raportointi”, jossa muuten käsitellään lähinnä kirjaamista. Tekstin edellinen osio ”Tapaamispaikkaohjaaja” taas käsittelee ohjaajan lakisääteisiä velvollisuuksia, joten virkkeen voisi yhdistää siihen. (Huomaa myös esimerkin sanajärjestys ja lauseenvastike.) Kaikissa teksteissä on edellisen esimerkin tapaisia osioita, joiden sisältö ei täysin vastaa otsikkoa, mutta myös väliotsikoita, jotka vastaavat osioiden sisältöä. Toisaalta osa niistä on hyvin laveita eivätkä siksi kovin informatiivisia, esimerkiksi ”Tapaaminen tapaamispaikassa” (AK2) ja ”Tapaaminen” (AK4).

4.4 Analyysin yhteenveto

Funktionaalinen tekstianalyysi ja vertailu kognitiivisen saavutettavuuden ohjeisiin paljastivat asiakirjoista piirteitä, jotka sekä edistävät että haittaavat tekstin funktioiden toteutumista. Nordin (2005) mallin yksityiskohtaisuuden seurauksena analyysissa nousi esille lukuisia seikkoja, joista tässä on käsitelty vain muutamia keskeisimpiä. Tässä esitellyt tulokset ovat valikoituneet niiden määrällisen yleisyyden sekä sen perusteella, kuinka merkittävästi ne vaikuttavat tekstien kognitiiviseen saavutettavuuteen.

Tekstinsisäisten piirteiden analyysi osoitti, että kognitiivista saavutettavuutta edistävät valinnat liittyvät eniten sanastoon, rakenteeseen, sisältöön ja lauserakenteisiin. Saavutettavuuden ongelmat koskevat monilta osin näitä samoja tekstinsisäisiä piirteitä. Erot olivat enimmäkseen painotuksellisia: tässä artikkelissa käsitellyistä piirteistä eniten onnistuneita ratkaisuja oli sanastossa ja tekstin rakenteessa. Toisaalta myös tekstien vakavimmat ongelmat liittyivät sanastoon, lauserakenteisiin ja sisältöön. Osa näistä ongelmista johtui ainakin osittain siitä, että taustateksteistä on kopioitu asiakirjoihin osioita sellaisinaan tai hyvin vähäisin muokkauksin. Tällaisia ongelmia olivat epäolennainen sisältö (maininnat muista palveluista kuin valvotuista tapaamisista), vaikeat lauserakenteet, pitkät määriteketjut sekä erikoissanasto.

5 Päätelmät

5.1 Yhteenveto tutkimuksesta

Tapaamispaikkaan tullessaan etenkin tapaajavanhemmat ovat usein kovan psykologisen ja emotionaalisen paineen alla, mikä korostaa saavutettavan viestinnän tarvetta (Santulli & Scagnelli 2019, sit. Mastrogiuseppe ym. 2022, 60). Se, että kaikille tapaamispaikkapalvelua käyttäville vanhemmille on tarjolla sama tieto, ei vielä takaa yhtäläistä pääsyä tietoon tapaamispaikan säännöistä, jos käyttäjien valmiudet ymmärtää asiakirjojen tekstiä ja omaksua niiden sisältämä tieto ovat erilaiset. Sekä asiakirjojen informatiivisten että operatiivisten funktioiden toteutuminen riippuu ainakin osittain tekstien kognitiivisesta saavutettavuudesta. Käyttäjäkeskeinen viestintä on välttämätöntä viestinnän

onnistumisen kannalta: jos käyttäjät eivät ymmärrä asiakirjojen sisältöä, tiedon välittämisen funktio ei toteudu. Jos palvelun käyttäjä ei ymmärrä, mitä häneltä odotetaan, hän ei välttämättä noudata tapaamispaikan sääntöjä, vaikka ne onkin periaatteessa kerrottu hänelle. Tällöin myöskään asiakirjojen operatiivinen funktio ei toteudu.

Tekstien saavutettavuutta pohdittaessa on tunnettava niiden käyttäjät, joka monissa sosiaalihuollon konteksteissa on tarkkarajainen mutta heterogeeninen ihmisjoukko. Tässä tutkimuksessa tekstianalyysi ja taustatiedot tarjosivat tietoa tekstien käyttäjistä ja heidän kielellisistä tarpeistaan, elämäntilanteestaan ja siitä, millainen tilanne valvottujen tapaamisten aloittaminen heille mahdollisesti on. Laatiessaan tässä tarkasteltujen asiakirjojen tyyppisiä tekstejä sosiaalityöntekijät pystyvät todennäköisesti hyödyntämään asiakaskunnan tuntemustaan. Sitä hyödyntämällä voidaan tunnistaa käyttäjien viestinnällisistä tarpeita ja vastata niihin parantamalla tekstien saavutettavuutta. Se edistää niiden funktioiden toteutumista, millä voi olla kauaskantoisia seurauksia sekä vanhempien että lasten hyvinvoinnille. Se myös helpottaa ammattilaisten työtä.

Tekstien kognitiiviseen saavutettavuuteen vaikuttavat kielelliset ja sisällölliset valinnat, kuten sanaston ja lauserakenteiden helppous, käsitteiden selittäminen ja ainoastaan tekstin käyttäjille olennaisen tiedon sisällyttäminen tekstiin (Selkeästi meille n.d.b, n.d.c). Keskeisiä tekstianalyysissa esiin nousseita ongelmia ovat virkakielelle tyypillinen kapulakielisyys, johon kuuluu esimerkiksi monimutkaisia lauserakenteita, vaikeita käsitteitä ilman selityksiä (Suominen 2019: 120–121) ja instituution näkökulmasta kirjoittaminen. Käyttäjäkeskeisen viestinnän ja kognitiivisen saavutettavuuden periaatteita noudattamalla tekstien kirjoittajat voivat edistää tiedon välittymistä tapaamispaikkapalvelun käyttäjille. Näin he voivat osaltaan mahdollistaa lapsen ja vanhemman välisen valvotun tapaamisen.

Taulukkoon 2 (ks. liite 1) on koottu ne analyysin tulokset, jotka olivat kvantifioitavissa taulukon esitystavan mukaisesti. Vaikka taulukon esitystapa oli loogisin useimmille tutkimuksessa esiin nousseille tekstipiirteille, taulukkoon ei pystynyt määrällistämään helppoa sanastoa ja tekstin asiajärjestystä. Helpon sanaston pystyisi laskemaan korpusanalyysin avulla, mutta se ei ollut mahdollista tässä tutkimuksessa. Tekstien asiajärjestyksen selkeyteen puolestaan ei vaikuta pelkästään yksittäisten virkkeiden tai katkelmien paikka tekstissä vaan myös esimerkiksi se, mistä asiasta teksti alkaa ja mitä kerrotaan lopuksi. Tätä tekstin piirrettä ei nähdäkseni pysty esittämään taulukon vaatimassa muodossa. Myöskään yhtä asiaa käsittelevien kappaleiden lukumäärää ei ole taulukoitu, koska monet kappaleet ovat vain yhden virkkeen pituisia. Niissä käsitellään vain yhtä asiaa, mutta se ei vielä kerro loogisesta asiajärjestyksestä, koska samaa asiaa on usein käsitelty muissa kohdissa tekstiä. Tämä ongelma havainnollistaa sitä, kuinka tekstien

piirteiden vaikutus kognitiiviseen saavutettavuuteen on usein monitahoista: kognitiivinen saavutettavuus syntyy tekstin eri piirteiden ja niitä koskevien ratkaisujen yhteisvaikutuksesta.

5.2 Ratkaisuja saavutettavuusongelmiin

Monet tekstien ongelmista liittyvät taustatekstien monimutkaiseen kieleen. Jos kirjoittamiseen käytetään taustatekstejä, pitäisi huolehtia siitä, että hankalat lauserakenteet puretaan ja termejä käytetään harkiten ja auki selittäen (Saavutettavan kielen työkalupakki n.d.). Tämä ja tekstien järjestäminen loogisemmiksi kokonaisuuksiksi tekisivät teksteistä saavutettavampia. Toimintaohjeet tulisi järjestää kronologisesti ja toisiinsa liittyvät asiat käsitellä samassa osiossa. Myös otsikot voisivat olla kuvaavampia: jos koko tekstin aihe on valvottu tapaaminen, alaotsikko ”Tapaaminen” ei kerro paljoa.

Erityisen hankala ongelma teksteissä on se, että käyttäjän voi olla vaikeaa tunnistaa oma roolinsa niissä käsitellyissä tilanteissa ja ohjeissa. Siihen on monia syitä: teksteissä käytetään paljon passiivia, ja aktiivilauseissakin painopiste on ihmissubjektien toiminnan sijaan prosesseissa, tehtävissä ja velvollisuuksissa, joissa tekijä hämärtyy. Tekstit onkin tärkeää kirjoittaa käyttäjän näkökulmasta. Silloin tekstissä voitaisiin korostaa esimerkiksi sitä, että sääntöjen noudattaminen mahdollistaa ajanvieton oman lapsen kanssa, mikä voisi motivoida käyttäjää noudattamaan sääntöjä.

Toimijan tunnistamista vaikeuttaa myös se, että tekstit on suunnattu sekä tapaajavanhemmille että lähivanhemmille, jolloin niissä on hankalampaa käyttää johdonmukaista sinä-puhuttelua. Tunnistamista vaikeuttaa myös se, että tapaamispaikkatoiminnan neljästä eri osapuolesta käytetään monia eri nimityksiä. Osa niistä on melko helposti tunnistettavissa synonyymeiksi toisilleen (esimerkiksi *tapaaja* ja *tapaajavanhempi*), mutta nimitysten kirjo voi hämmentää tekstin käyttäjää. Se, että teksti on vaikeaselkoista ja ettei käyttäjä ehkä tunnista itseään tekstistä, voi laskea hänen motivaatiotaan tekstin lukemiseen, mikä taas voi estää tiedon välittymisen. Kenties ihanteellisin ratkaisu roolien tunnistettavuuden ongelmaan olisi, että jokaiselle käyttäjäryhmälle ja jokaista palvelua varten tehtäisiin oma versionsa sääntöasiakirjasta, ja siinä käyttäjää puhuteltaisiin suoraan. Tarpeelliset yleiset tiedot voisivat olla samat kaikissa teksteissä. Niiden lisäksi esimerkiksi tapaajavanhemman asiakirjassa käsiteltäisiin ainoastaan hänelle olennaisia asioita valvottuihin tapaamisiin liittyen. Tarpeelliset tiedot lähivanhemman roolista voitaisiin koota omaan osioonsa.

5.3 Tutkimusmenetelmän arviointi

Tämä tutkimus osoitti, että Nordin (2005) funktionaalinen tekstianalyysi soveltuu myös viranomaisasiakirjojen ja kognitiivisen saavutettavuuden analysointiin, vaikkakin mallin yksityiskohtaisuus tekee sen käytöstä hidasta ja työlästä. Tekstianalyysi oli kuitenkin hyödyllinen työkalu tekstien saavutettavuuden arvioinnissa. Se nosti esiin kohdat, joihin tekstejä laatiessa tulisi kiinnittää eniten huomiota. Kohdat ovat pitkälti samoja kuin ne, joita kognitiivisen saavutettavuuden ohjeistukset käsittelevät: lauserakenteet, sanasto ja tekstin sisältö. Vaikka tämä tutkimus käsittelee tapaamispalvelussa käytettäviä asiakirjoja, tuloksia voi soveltaa myös muihin sosiaalialan teksteihin.

Myös tekstisisältöjä koskevat osat kognitiivisen saavutettavuuden ohjeissa soveltuvat hyvin sosiaalihuollon asiakirjojen analysointiin ja kehittämiseen. Menetelmässäni on kuitenkin kaksi keskeistä heikkoutta. Ensinnäkään saavutettavuutta ei testattu aidoilla käyttäjillä. Se ei kuitenkaan ole aina mahdollista eikä kannattavaa käytettävyysarvioinneissakaan (Korvenranta 2005: 111). Toiseksi asiantuntija-arvioinneissa on yleensä mukana useampi kuin yksi arvioija (mts. 114), sillä käytettävyystutkimuksessa kaikki ongelmat eivät usein löydy edes usean asiantuntijan tekemissä arvioinneissa (Ovaska ym. 2005: 13). Koska olen tässä tehnyt arvioinnin yksin, tutkimustani voi ajatella eräänlaisena esiasteen asiantuntija-arviointina. Seuraavia loogisia vaiheita olisivat käyttäjätestaus ja menetelmän kokeileminen usean arvioijan voimin. Käyttäjätestauksen avulla voitaisiin selvittää esimerkiksi, kokevatko asiakirjojen todelliset käyttäjät analyysissa esiin nousseet asiat ongelmallisina ja onko analyysissa jäänyt jotakin huomaamatta. Yleisesti ottaen tämä tutkimus kuitenkin osoitti, että sosiaalihuollon asiakirjoja on hedelmällistä tarkastella kognitiivisen saavutettavuuden käsitteen kautta. Joka tapauksessa on toivottavaa, että työ sosiaalialan tekstien saavutettavuuden parissa jatkuu, koska sillä on suora vaikutus ihmisten sosiaalisten oikeuksien toteutumiseen.

Kiitokset ja rahoittajat

Kiitän väitöskirjaohjaajiani Eliisa Pitkäsaloa, Anne Ketolaa ja Laura Kalliomaa-Puhaa. Tutkimustani rahoittaa Suomen Akatemia.

Lähteet

Guillomía, M. A., Artigas, J.I & Falcó, J. L. (2021). Cognitive Accessibility and Support in Special Education. *Sensors* 21(14), 4871. DOI: 10.3390/s21144871.

Hirvonen, M., Kinnunen, T. & Tiittula, L. (2020). Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa: M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.). *Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. 9–22.

Kainulainen, M. (2022). *V niin kuin visuaalisuus: Sarjakuvan kuvailutulkkaaminen funktionaalisen käännösteorian viitekehyksessä*. Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto. https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202204273939

Kalliomaa-Puha, L., Ketola, A. & Pitkäsalo, E. (2023). Sarjakuva, sosiaalihuolto ja saavutettavuus. Teoksessa: J. Paananen, M. Lindeman, C. Lindholm & M. Luodonpää-Manni (toim.). *Kieli, hyvinvointi ja haavoittuvuus — Kohti kielellistä osallisuutta*. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. 190–206.

Kela (2023). OmaKelan saavutettavuusseloste. Saatavilla: https://www.kela.fi/saavutettavuusseloste-omakela (lainattu 11.5.2023).

Korvenranta, H. (2005). Asiantuntija-arvioinnit. Teoksessa: S. Ovaska, A. Aula & P. Majaranta (toim.). *Käytettävyystutkimuksen menetelmät*. Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Julkaisusarja B. 111–123. Saatavilla: https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7.

Maaß, C. (2020). *Easy Language – Plain Language – Easy Language Plus: Balancing Comprehensibility and Acceptability*. Berlin: Frank & Timme. DOI: 10.26530/20.500.12657/42089.

Mastrogiuseppe, M., Span, S. & Bortolotti, E. (2022). Accessibility to Textual Resources for People with Intellectual Disabilities within Cultural Spaces. *Open Journal per La Formazione in Rete* 22(1), 49–63. DOI: 10.36253/form-12588.

Neal, D., Gaber, S., Joddrell, P., Brorsson, A., Dijkstra, K. & Dröes, R. (2023). Read and accepted? Scoping the cognitive accessibility of privacy policies of health apps and websites in three European countries. *Digital Health* 9, 1–12. DOI: 10.1177/20552076231152162.

Nord, C. (2005 [1988]). *Text Analysis in Translation. Theory, Method, and Didactic Application of a Model for Translation-Oriented Text Analysis*. Käänt. Nord, C. & Sparrow, P. Amsterdam/Atlanta: Rodopi.

Ovaska, S., Aula, A. ja Majaranta, P. (2005). Johdatus käytettävyystutkimukseen. Teoksessa: S. Ovaska, A. Aula & P. Majaranta (toim.). *Käytettävyystutkimuksen menetelmät*. Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Julkaisusarja B. 1–16. Saatavilla: https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7.

Papunet (2023). Pikaopas kognitiiviseen saavutettavuuteen. Saatavilla: https://papunet.net/saavutettavuus/ohjeita-ja-oppaita/pikaoppaita-saavutettavuuteen/pikaopas-kognitiiviseen-saavutettavuuteen/ (lainattu 11.5.2023).

Saavutettavan kielen työkalupakki (n.d.). Saatavilla: https://www.saavutettavakieli.fi/ (lainattu 28.9.2023).

Selkeästi meille (n.d.a). Mitä on kognitiivinen saavutettavuus? Saatavilla: https://www.selkeastimeille.fi/kognitiivinen-saavutettavuus/mita-on-kognitiivinen-saavutettavuus/ (lainattu 11.5.2023).

Selkeästi meille (n.d.b). Kognitiivisen saavutettavuuden ohjeet. https://www.selkeastimeille.fi/kognitiivinen-saavutettavuus/kognitiivisen-saavutettavuuden-ohjeet/ (lainattu 11.5.2023).

Selkeästi meille (n.d.c). Ohjeita selkeään tekstiin. https://www.selkeastimeille.fi/kognitiivinen-saavutettavuus/ohjeita-selkeaan-tekstiin/ (lainattu 6.9.2023).

Selkeästi meille (n.d.d). Tietoa hankkeesta. https://www.selkeastimeille.fi/kognitiivinen-saavutettavuus/kognitiivisen-saavutettavuuden-ohjeet/ (lainattu 28.9.2023).

Șimon, S., Dejica, D., Fărcașiu, M. A. & Kilyeni, A. (2022). New trends in translation and interpreting studies: Linguistic accessibility in Romania. *Open Linguistics* 8(1), 459–474. DOI: 10.1515/opli-2022-0217.

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Saatavilla: https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki#L3P27 (lainattu 11.5.2023).

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

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

Tiililä, U. (2007a). *Tekstit viraston työssä: Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 1108. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Tiililä, U. (2007b). Esteetön virkakieli: muutakin kuin selkeä. Kolumni Kotimaisten kielten keskuksen verkkosivuilla. Saatavilla: https://www.kotus.fi/files/2121/dfakolumni2.pdf. (lainattu 11.5.2023).

Unicef (2019). Availability, Accessibility, Acceptability and Quality framework: A tool to identify potential barriers in accessing services in humanitarian settings. Saatavilla: https://gbvguidelines.org/en/documents/availability-accessibility-acceptability-and-quality-framework-a-tool-to-identify-potential-barriers-in-accessing-services-in-humanitarian-settings/ (lainattu 11.5.2023).

Vanjusov, H. (2022). *Saatavilla, mutta ei saavutettavissa?. Sosiaalioikeudellinen tutkimus päihdepalveluihin pääsystä*. Itä-Suomen yliopisto, väitöskirja. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-4625-6.

Verohallinto (2021). Kirjoitusohjeet vero.fi-sisällöntuottajalle. Verohallinto. Saatavilla: https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/asioi-verkossa/tietoa-s%C3%A4hk%C3%B6isest%C3%A4-asioinnista/sis%C3%A4ll%C3%B6ntuottajan-ohjeet/kirjoitusohjeet/ (lainattu 28.9.2023).

Liite 1

Taulukko 2. Sanojen ja virkkeiden lukumäärä asiakirjoissa.

Asiakirja	**AK1**	**AK2**	**AK3**	**AK4-1**	**AK4-2**	**AK5**
Sanamäärä	495	619	906	297	467	462
Virkkeiden määrä	41	56	65	25	38	38

Taulukko 3. Kognitiivisen saavutettavuuden piirteet, tekstianalyysimallin osat ja analyysin tulokset.

Tekstinsisäinen piirre	**Kognitiivisen saavutettavuuden piirre**	**Havainnot asiakirjoista**	**Yleisyys aineistossa (kpl)**					
			AK1	**AK2**	**AK3**	**AK4-1**	**AK4-2**	**AK5**
Sanasto	Erikoissanaston käyttö harkitusti ja selitettynä	Osapuolten eri nimitykset[1]	10	12	16	9	11	12
		Erikoissanasto[2]	22	25	38	11	14	13
Sisältö	Vain olennaiset asiat, käyttäjän näkökulma	Selitetyt käsitteet	3	3	1	0	0	3
		Maininnat muista palveluista	5	4	0	1	3	3
		Virkkeessä institutionaalinen näkökulma	12	13	18	4	8	4
		Eri tavat puhutella käyttäjää[3]	4	4	6	6	6	5
Lauserakenteet	Selkeä yleiskieli; ei kapulakieltä: aktiivimuotoiset verbit, vain lyhyitä määriteketjuja, verbien suosiminen substantiivityylin sijaan	Substantiivityyli	4	3	16	5	8	5
		Passiivi	9	23	30	11	12	11
		Nollapersoona	5	9	19	2	3	10
		Lauseenvastikkeet	3	5	16	3	6	3
		Pitkät määriteketjut[4]	7	5	9	2	2	1
		Pitkät virkkeet	8	9	21	4	8	9
		Helpot lauserakenteet	15	20	10	8	11	9
Tekstin rakenne	Lyhyet kappaleet, joissa käsitellään yhtä asiaa; kappaleen sisältöä hyvin kuvaavat väliotsikot, sisällön jakaminen	Otsikot, jotka vastaavat osion sisältöä	3	5	4	4	4	4
		Otsikot, jotka eivät (täysin) vastaa osion sisältöä	4	2	1	1	2	2
		Otsikoimattomat osiot	0	2	2	1	1	2

1. Eri nimityksiin olen laskenut eri muodoissa olevat ilmaisut (esim. *lapsen huoltaja* ja *huoltaja*), mutta erimuotoiset nimitykset on laskettu mukaan kustakin asiakirjasta vain kerran.
2. Erikoissanastoon on laskettu mukaan tapaamispaikkatoimintaan ja sosiaalihuoltoon liittyvä erikoissanasto ja monisanaiset ilmaukset, mutta ei toiminnan osapuolten nimityksiä (esim. *valvoja*). Jos sama sana toistuu tekstissä usein, jokainen maininta on laskettu mukaan erikseen. Sanaa *tapaamispaikka* ei ole laskettu erikoissanastoksi. Moniosaiset ilmaukset on laskettu yhdeksi käsitteeksi.
3. Kohdalla ”eri tavat puhutella käyttäjää” tarkoitan eri tapoja viitata tekstin käyttäjiin. Aineistossa niitä ovat yksikön 1., 2., ja 3. persoona, monikon 3. persoona sekä erilaiset passiivi- ja nollapersoonarakenteet, jotka merkityksen tasolla viittaavat suoraan tekstin käyttäjään (esim. ”Tapaamisajat varataan etukäteen”).
4. Olen määritellyt pitkäksi määriteketjuksi lausekkeet, joissa on yli kolme määritettä ennen pääsanaa.