
Lectio Praecursoria

Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2019

62-65

<https://doi.org/10.33352/prlg.86827>

Virkateksti koettelee lukijaa

Riitta Suominen

FT, Viestinnän ja verkkotoiminnan asiantuntija
Yksityinen kielitoimisto
info@yksityinenkielitoimisto.fi

*Lectio praecursoria suomen kielen väitöskirjaksi tarkoitetun tutkimuksen **Virkatekstin käytettävyys. Pöytäkirjasta verkkotekstiksi ja sosiaalisen median päivitykseksi** tarkastustilaisuudessa Tampereen yliopistossa 16.08.2019. Vastaväittäjänä toimi professori Merja Koskela (Vaasan yliopisto) ja kustoksena dosentti Unni Leino (Tampereen yliopisto).*

Tutkin väitöskirjassani virkatekstin käytettävyyttä.

Käytettävyyden käsite liitetään useimmin tekniin laitteisiin ja ohjelmistoihin. Käytettävyys on helppokäyttöisyyttä, ja sitä voi havainnollistaa seuraavalla yksinkertaisella esimerkillä.

Kun ostan kahvinkeitin, osaan yleensä ilman ohjekirjaa laittaa veden ja kahvin oikeaan paikkaan ja vielä napsauttaa keittimen päälle-

kin. Jos onnistun ongelmitta saamaan kupin kuumaa, arvioin kahvinkeitin käytettävyyden hyväksi.

Samanlaista käytettävyyden arviointia voi soveltaa myös teksteihin. Tämä on havaittu jo käännöstieteessä, johon käytettävyys on kulkeutunut teknisen viestinnän välityksellä ja josta myös täällä Tampereen yliopistossa on tuotettu kiinnostavaa aineistoa.

Kuitenkaan virkatekstien tutkimuksessa ei käsitettä ole juuri käytetty, eikä ylipäätään fenestistikassa. Asiasta on kuitenkin puhuttu lähi-käsitteillä ymmärrettävyys ja luettavuus. Viime aikoina on yleistynyt myös termi saavutettavuus, kun suomalaisiin verkkopalveluihin aletaan tänä syksynä soveltaa Euroopan unionin saavutettavuusdirektiiviä.

Kapulaiset tekstit jäävät lukematta

Käytettävyys on osa kokonaisvaltaista käyttökokemusta. Jokainen voi analysoida omaa käyttökokemustaan selailemalla asuin-kaupunkinsa päätösasiakirjoja verkossa. Onko teksti nopealukuista, ymmärrettävää ja miellyttävää lukea?

Kun kaupunkilainen etsii tietoa oman asuinalueensa tulevaisuudensuunnitelmista, tieto on nykyisin yleensä verkkotekstin muodossa. Tekstit on syytä lukea, jos haluaa tietää, miten vaikkapa pysäköintiluolan rakentamista perustellaan, mihin sitä suunnitellaan ja miten asiaan mahdollisesti voisi vaikuttaa. Osallistuminen on myöhäistä siinä vaiheessa, kun kaivinkone alkaa kuopia omaa takapihaa.

Kuntalaki ja kaupunkien strategiat painottavat osallistamista, mutta ilman taustojen lukemista osallistuminen ei onnistu eikä se ole merkityksellistä. Asukas ei myöskään voi ottaa lomaa töistä opiskellakseen vaikealukuisia kokousasiakirjoja ja monisatasivuisia taustaselvityksiä. Tekstien pitäisi siis olla sellaisia, että ne haluaa ja jaksaa lukea työpäivän jälkeenkin ilman virkavapaata.

Saavutettavuus paranee, käytettävyys ei

Myönteistäkin on julkisen alan viestinnässä nähtävissä. Asiakirjojen saavutettavuus on parantunut koko ajan, kun kaikki kunnat ovat

alkaneet jo 90-luvulla jakaa päätösasiakirjat verkossa. Enää ei tarvitse matkustaa kaupungintaloon lukemaan esityslistoja ja pöytäkirjoja, vaan ne ovat tarjolla oman työpöydän äärellä.

Pulmia kuitenkin riittää. Päätösasiakirjat on tuotu verkkoon usein paperiasiakirjojen näköisversioina. Muutos ei siis ole juuri vaikuttanut asiakirjojen esitystapaan tai ulkoasuun, vaikka alusta ja käyttöyhteys ovat vaihtuneet. Tekstin pituus, rakenne ja intertekstuaalisuus – eli moninaiset viittaukset muihin teksteihin – ovat säilyneet entisenlaisina. Päätöstekstit kuitenkin uudelleenkontekstoituvat osaksi kaupungin verkkosivustoa. Lukija toivoo niiltä samanlaista käytettävyyttä kuin muiltakin verkkosivuilta.

Julkisen alan verkkopalvelujen teknisiä ominaisuuksia on testattu pitkään, mutta itse tekstin eli varsinaisen sisällön käytettävyys on jäänyt toissijaiseksi. Kuitenkin juuri teksti on se, jota varten käyttäjä yleensä verkkosivuille tulee. Harva käyttäjä lähtee kaupungin sivuille katselemaan kuvia tai huvin vuoksi navigoimaan. Verkkotoiminta on päinvastoin hyvin tiedonhakukskeistä, mistä kertoo myös hakukoneiden keskeinen asema ja tiedonhaun synonyymiksi tullut verbi googlata.

Ääneenajattelu toimii

Miten sitten tutkia tekstin käytettävyyttä? Otin mallia ohjelmistojen ja verkkopalveluiden käytettävyyden tutkimuksista. Keskeinen esikuvani on ollut Jakob Nielsen ja hänen ympärilleen ryhmittyneet käytettävyytustekijät, mutta tutkimusta varten olen sekä haastatellut että käytännössä seurannut myös kotimaisia käytettävyytustekijöitä. Käytettävyydesti toteutetaan tavallisimmin siten, että koehenkilöt pannaan käyttämään laitetta, ohjelmaa tai verkkopalvelua. Heille annetaan tehtäviä, joiden suoritta-

mista seurataan. Usein koehenkilöiden toiminta tallennetaan ja heitä pyydetään ajattelemaan ääneen ja kuvaamaan toimintaansa. Ääneenajattelu avaa mentaalista prosessia toiminnan aikana ja kertoo tarkkailijalle, mikä estää tai edistää tehtävän onnistumista.

Pyysin käytettävyystudkimukseeni kymmenen kaupungin ammattiviestijää koehenkilöiksi. Heille järjestettiin kullekin oma koetilanne, jossa he lukivat kaupunginhallituksen pöytäkirjaa ja sanallistivat ajatuksensa. Lisäksi he kirjoittivat pöytäkirjan pohjalta verkkotekstin, tviitin ja Facebook-päivityksen. Tarkoitus oli näin paitisi tunnistaa lähtötekstin käytettävyysepulmat myös selvittää, miten nuo pulmat olisi mahdollista ratkaista uudessa tekstiversiossa.

Seuraavassa muutamia poimintoja ääneenajattelusta:

Onpas kamalaa tekstiä.

Tää on kirjoitettu hirveen pitkäksi.

Tässä lähdetään niinku Aatamin ajoista.

Mikä on pihvi tässä hommassa?

Oon puolessa välissä, enkä vieläkään ymmärrä, mistä tässä puhutaan.

Hitsi kun olis jotain konkretiaa.

Tää on aivan hirveetä kieltä: moninaiskäyttöä ja monialaisia monipalvelukeskuksia.

Monituottajuus lisääntyy tai sit se moninaistuu. Kumpaakohan se nyt tekee?

Tää on aika kauheeta tekstiä. Ihan tuttua.

Mä en jaksa enää lukea.

Jo näiden esimerkkien perusteella on pääteltävissä, että koehenkilöt katsovat lähtötekstin olevan melko etäällä hallintolain 9. pykälän ja kuntalain 29. pykälän edellyttämästä selkeästä ja ymmärrettävästä kielestä.

Pituus, näkökulma, kontekstointi

Kaikkiaan koehenkilöt viittasivat käytettävyysepulmiin 85 kertaa. Yleisimmin koehenkilöt mainitsivat pulmina kuntalaisen näkökulman puuttumisen, tekstin pituuden, loppupainotteisen esittämisjärjestyksen, pääasian tunnistamisen vaikeuden, kontekstoinnin ongelmat, konkretian puutteen ja pulmalliset käsitteet.

Tekstitason käytettävyysongelmat saivat koehenkilöiltä enemmän mainintoja kuin lause- ja sanatason pulmat. Tämä on linjassa aiempien ymmärrettävyyttä käsittelevien tutkimusten kanssa ja kertoo, että koko tekstiä koskevat valinnat ikään kuin määräävät pienempiä tekstin yksiköitä. Jos rakennamme tekstin asukkaan näkökulmasta, poimimme sanavarastostamme automaattisesti konkreettisempia ja yleiskielisempiä ilmauksia. Lain tapaan selkeästä ja ymmärrettävästä kielestä puhuminen saattaa johdattaa meitä harhaan: kiinnitämme huomiota liian pieniin kielenosiin ja näin siivilöimme hytтын mutta nielemme aikamoisen kapulan. Pitäisikö puhua selkeän ja ymmärrettävän kielen sijaan selkeistä ja ymmärrettävistä teksteistä?

Miten koehenkilöt sitten paransivat tekstien käytettävyyttä?

Kahdessa suhteessa koehenkilöt toimivat kaikki yhdenmukaisesti: tekstiä lyhennettiin reilusti ja esittämisjärjestys muutettiin etupainotteiseksi. Virkateksteissä lyhyys on selvästi aliarvostettu ominaisuus. Usein ajatellaan, että pitkä teksti on merkki huolellisesta valmistelutyöstä.

Lisäksi koehenkilöt pohtivat, mitkä seikat tekstissä edustivat hallinnon ja mitkä asukkaan näkökulmaa. Muutama esimerkki koehenkilöiden kommentteista:

Tässä eritellään kaiken maailman projektisuunnitelmia. Ei kai se varsinaisesti ketään kiinnostaa, vaan se mitä tehdään.

Kuntalaista kiinnostaa vaan se, mitä palveluja saa. Se on ihan sama, tuotetaanko ne vai ostetaanko.

Kuntalaisen ei tarvitse tietää, että se vaatii henkilöstöltä ajattelu- ja toimintatapojen muutosta.

Tyypillisesti koehenkilöt yrittivät yleiskielistää, konkretisoida ja lisätä esimerkkejä.

Isompien oppilaiden perusopetus muuttui yläkouluksi ja *suun terveydenhuolto* hammashoitolaiksi.

Virkakielelle tyypillisiä käsitteityymiä purettiin. *Tilojen samanaikaiskäyttö* kielennettiin tilojen samanaikaiseksi käytöksi ja *moninaiskäytön tehostaminen* tehokkaammaksi käytöksi.

Koehenkilöt saivat todella pohtia, mitä olivat lähtötekstin *palvelukeskittymät*, *palveluyhteisliittymät*, *monipalvelukeskukset* ja *aluekeskukset* ja mikä oli niiden suhde toisiinsa.

Toistuvasti olisi tarvittu yhteydenottoja lähtötekstin kirjoittajaan. Kaupungin työntekijälle yhteydenotot ovat vielä mahdollisia, mutta asukkaat harvemmin tähän pystyvät.

Tärkeä havainto on se, että vaikka koehenkilöt lyhensivät tekstiä, muuttivat esittämisjärjestystä ja tekivät lukuisia muutoksia, lähtötekstin vaikutus uusiin teksteihin oli ratkaiseva. Lähtöteksti toimi ikään kuin varastona ja raaka-ainemateriaalina, jonka varassa kirjoittajat olivat.

Sanasto ja ilmaukset kevenivät asteittain, mutta pysyttelivät kuitenkin melko lähellä alkutekstiä. Uusi teksti oli hyvin tunnistettava osa lähtötekstistä alkanutta ketjua. Tämä on havaittu jo aiemmissakin tutkimuksissa: ilmaukset muuttuvat ratkaisevasti vasta mediateksteissä.

Tiivistäen sanoisin, että jos virkatekstien käytettävyyttä todella halutaan parantaa, vakava huomio on kiinnitettävä asiantuntijoiden tuotamiin lähtöteksteihin.

Sosiaalinen media virkakieltä uudistamaan

Olen verrannut sosiaalista mediaa Rosettan kiveen, jonka avulla pystyttiin 1800-luvun alussa ratkaisemaan hieroglyfien arvoitus. Kivessä oli sama teksti hieroglyfeilla ja demoottisella sekä kreikkalaisella kirjoituksella eli jumalan, asiakirjojen ja tavallisten kuolevaisten kirjoituksella. Koska sama säädös oli kolmena tekstiversiona, joista yhtä osattiin lukea ja toista opittiin lukemaan koptin avulla, pystyttiin myös hieroglyfit tulkitsemaan.

Sosiaalinen media voi toimia Rosettan kiven tavoin. Kuin asiantuntijat osallistuvat Twitterissä oman alansa keskusteluun, he luovat vuorovaikutuksessa uutta yleiskielisempää hallinnon kirjoituskieltä, joka ottaa paremmin huomioon tavallisten kuolevaisten tarpeet.

Väitöskirja on luettavissa verkossa osoitteessa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1174-2>