

Minna Alapiha

# OVATKO DIGIPALVELULAIN VAATIMUKSET VIDEOILLE RIITTÄVÄT?

Heuristinen arviointi Kelan ohjevideoiden  
saavutettavuudesta

# TIIVISTELMÄ

Minna Alapiha: Ovatko digipalvelulain vaatimukset videoille riittävät? Heuristinen arviointi Kelan ohjevideoiden saavutettavuudesta  
Pro gradu -tutkielma  
Tampereen yliopisto  
Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen maisteriohjelma, englannin kääntämisen ja tulkkauksen opintosuunta  
Huhtikuu 2023

---

Tutkielmani käsittelee Kelan ohjevideoiden saavutettavuutta. Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta astui voimaan huhtikuussa 2019 ja on 23.9.2020 alkaen edellyttänyt viranomaisten tekemältä tallennetulta ääntä tai videokuvaa sisältävältä mediasisällöltä saavutettavuusvaatimusten täyttämistä. Saavutettavuusvaatimukset eivät sisällä kriteerejä videoilla käytetylle kielelle. Tutkielmani tarkoituksena on selvittää, riittääkö saavutettavuusvaatimusten täyttäminen tekemään videoista saavutettavia, vai esiintyykö niillä käytetyssä kielessä saavutettavuusongelmia. Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat: mitä heuristiikkoihini valitsema verkkosisällölle määritellyjä saavutettavuuden vaatimuksia tutkimani Kelan ohjevideot täyttävät ja mitä ne eivät täytä, sekä millaista tietoa ja millaisia ominaisuuksia videot edellyttävät käyttäjiltään heuristisen arviointini perusteella?

Tutkielmani aineistona toimivat neljä Kelan YouTube-kanavalla julkaistua videota, jotka ohjeistavat Kelan verkkopalvelun käyttämisessä. Menetelmänä käytän heuristista arviointia, jota varten laadin itse heuristiikkani perustuen WCAG 2.1-ohjeistuksen tasojen A ja AA vaatimuksiin niiltä osin kuin ne pätevät videoihin, sekä selkokielen periaatteisiin. Tutkin myös videoiden sisäislukijan piirteitä, joiden avulla määrittelen, millaisia käyttäjäryhmiä ne rajaavat videoiden käyttäjien ulkopuolelle. Tutkielmani teoriapohjan muodostavat käytettävyyden, käyttäjäkeskeisyyden ja saavutettavuuden käsitteet ja osa-alueet, hyvän termin piirteet ja terminologian ja käytettävyyden suhde sekä selkokieli ja sen piirteet.

Heuristisella arvioinnillani löysin videoista yhteensä 103 erilaista saavutettavuusongelmaa, joista 62 liittyi kieleen ja 39 puhutun informaation kattavuuteen. Videoilta löytyi kaksi informaation esittämisjärjestykseen liittyvää ongelmaa, jotka eivät liittyneet mihinkään laatimaani heuristiikkaan. Tyypillisimmät ongelmat videoilla liittyivät haastavien sanojen käyttöön sekä siihen, että videolla näytettiin asioita, joita ei sanallistettu ääniraidalla. Videoilta analysoimani sisäislukijan piirteet edellyttivät käyttäjiltä hyvää suomen kielen taitoa ja hyviä tiedonhakutaitoja, sosiaaliturvaan liittyvän sanaston tuntemista, hyvää tietoteknistä osaamista ja näkövammattomuutta. Käyttäjä voi olla kuulovammainen. Videoiden sisäislukijan voisi väittää olevan vammauton tai kuulovammainen Kelan työntekijä.

Päätelmäni tutkimushavaintojeni perusteella oli, että pelkkien saavutettavuusvaatimusten täyttäminen ei riitä tekemään videoista saavutettavia. Videoiden kielen täytyy olla niiden käyttäjille sopivaa. Kielen tekeminen saavutettavaksi palvelee ja edistää saavutettavuutta kaikille videoiden käyttäjäryhmille ja on lisäksi tehokas ja vähän ylimääräistä vaivaa vaativa keino.

Avainsanat: saavutettavuus, käytettävyyden, ohjevideo, selkokieli, Kela, heuristinen arviointi, sisäislukija  
Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

# Sisällys

<b>1 JOHDANTO</b> .....	1
<b>2 KÄYTETTÄVYYS</b> .....	3
<b>2.1 Saavutettavuus</b> .....	6
<b>2.2 Termit ja käytettävyys</b> .....	12
<b>3 SELKOKIELI</b> .....	15
<b>4 AINEISTO, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA METODI</b> .....	26
<b>4.1 Aineisto</b> .....	26
<b>4.2 Tutkimuskysymykset</b> .....	28
<b>4.3 Metodi</b> .....	28
<b>5 ANALYYSI KELAN OHJEVIDEOISTA</b> .....	33
<b>5.1 Visuaalinen saavutettavuus</b> .....	34
<b>5.2 Kielellinen ymmärrettävyys</b> .....	35
<b>5.3 Puhutun informaation kattavuus</b> .....	46
<b>5.4 Ohjevideoiden sisäislukija</b> .....	52
<b>5.5 Yhteenveto ja pohdinta</b> .....	54
<b>6 PÄÄTELMÄT</b> .....	57
<b>LÄHTEET</b> .....	61
<b>Aineistolähteet</b> .....	61
<b>Kirjallisuuslähteet</b> .....	61
<b>ENGLANNINKIELINEN LYHENNELMÄ</b> .....	i

# 1 JOHDANTO

Verkkopalveluiden saavutettavuus on hyvin ajankohtainen aihe. Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta astui voimaan huhtikuussa 2019, ja kesäkuusta 2021 lähtien viimeisenkin siirtymäajan päätyttyä on viranomaisten verkkopalveluiden, mobiilisovellusten ja tallennetun aikasidonnaisen median eli tallennetun ääntä tai videokuvaa sisältävän mediasisällön oltava saavutettavuusvaatimusten mukaisia (Digipalvelulaki 306/2019, 5. luku 16§, 17§). Mutta riittääkö tämä saavutettavuuden takaamiseksi?

Tässä tutkielmassa tutkin neljää Kelan YouTube-kanavalla julkaistua videota, jotka ohjeistavat Kelan verkkopalvelun käyttöä. Tutkimusmenetelmänäni käytän heuristista arviointia ja videoiden sisäislukijan piirteiden analyysiä. Laadin videoita varten omat heuristiikkani, jotka pohjautuvat Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 - ohjeistuksen tasojen A ja AA vaatimuksiin niiltä osin, kuin ne pätevät videoihin. WCAG 2.1 - ohjeistusten A- ja AA-tasojen vaatimukset ovat digilaissa mainitut saavutettavuuskriteerit, jotka verkkopalveluiden, mobiilisovellusten ja tallennetun aikasidonnaisen median tulee täyttää. Niiden lisäksi hyödynnän heuristiikoissani selkokielen piirteitä, sillä vaikka selkokielen käyttöä ei edellytetä saavutettavuusvaatimuksissa, selkokielessä ja käytettävien käyttöohjeiden kirjoittamisessa on monia samoja periaatteita. Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

1. Mitä heuristiikkoihini valitsemia verkkosisällölle määriteltyjä saavutettavuuden vaatimuksia tutkimani Kelan ohjevideot täyttävät ja mitä ne eivät täytä?
2. Millaista tietoa ja millaisia ominaisuuksia videot edellyttävät käyttäjältään heuristisen arviointini perusteella?

Digipalvelulaissa ei ole määritelty saavutettavuusvaatimuksia kielen suhteen. Hallintolain mukaan viranomaisten tulee käyttää asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä, mutta näitä ominaisuuksia ei määritellä laissa yksityiskohtaisemmin (Hallintolaki 2003/434, 2. luku 9§). Halusin tutkielmallani selvittää, riittävätkö nykyiset vaatimukset sille, että viranomaisten tekemistä ohjevideoista tulee saavutettavia vai olisiko tarvetta esimerkiksi määritellä lain tasolla tarkemmin selkeän kielen ominaisuuksia.

Tutkielmani tieteellisenä pohjana toimivat käytettävyyden ja käyttäjäkeskeisen suunnittelun käsitteet, kuten Jacob Nielsenin määrittelemät käytettävyyden osa-alueet ja heuristinen

arviointi. Hyödynnän tutkimuksessani monia selkokielen piirteitä, joita ovat Suomessa tutkineet esimerkiksi Leealaura Leskelä ja Hannu Virtanen.

Saavutettavuus on hyvin laaja käsite, ja sitä on tutkittu monesta eri näkökulmasta. Videoiden saavutettavuutta ovat tutkineet muun muassa Tania Acosta, Patricia Acosta-Vargas, José Adrián Zambrano Miranda ja Sergio Luján-Mora, jotka arvioivat tutkimuksessaan *Web Accessibility Evaluation of Videos Published on Youtube by Worldwide Top-Ranking Universities (2020)* 113:n Shanghai Rankingin parhaaksi arvioiman yliopiston YouTube-videoiden saavutettavuutta. Saavutettavaa kieltä on Suomessa tutkinut muun muassa Leealaura Leskelä (2022b), joka on väitöskirjassaan tutkinut kielellisen epäsymmetrian ilmentymiä kehitysvammaisten parissa työskentelevien ammattilaisten ja kehitysvammaisten henkilöiden välisissä keskusteluissa.

Tutkielmani toisessa luvussa määrittelen tutkielmani kannalta olennaisia käsitteitä, kuten käytettävyyden, käyttäjakeskeisen suunnittelun ja heuristisen arvioinnin käsitteet. Esittelen käytettävyyden osa-alueita ja hyötyjä. Määrittelen myös saavutettavuuden ja esteettömyyden käsitteet, esittelen saavutettavuuden eri osa-alueita ja siihen liittyvää lainsäädäntöä sekä käsittelen saavutettavuuden ja käytettävyyden suhdetta. Esittelen myös hyvän termin piirteitä ja pohdin termien ja käytettävyyden suhdetta.

Tutkielmani kolmannessa luvussa määrittelen selkokielen käsitteen ja esittelen selkokielen piirteitä. Neljännessä luvussa esittelen tutkimusaineistoni, tutkimuskysymykseni sekä tutkimuksessa käyttämäni menetelmät. Viidennessä luvussa esittelen heuristisen arviointini tulokset sekä videoiden sisäislukijan piirteet. Pohdin, kuka videon sisäislukija on ja millaisia käyttäjäryhmiä nämä piirteet rajaavat ulkopuolelle. Kuudennessa luvussa käyn läpi päätelmäni.

## 2 KÄYTETTÄVYYS

Tässä luvussa esittelen tutkielmani kannalta olennaisimpia käsitteitä ja termejä. Määrittelen käytettävyyden, käyttäjäkeskeisen suunnittelun ja heuristisen arvioinnin käsitteet, ja kerron käytettävyyden osa-alueista ja eduista. Ensimmäisessä alaluvussa määrittelen saavutettavuuden ja esteettömyyden käsitteet ja kerron niiden suhteesta käytettävyyteen. Kerron myös saavutettavuuden osa-alueista ja saavutettavuuteen liittyvästä lainsäädännöstä Suomessa. Toisessa alaluvussa esittelen hyvän termin piirteitä ja kerron terminologian ja käytettävyyden suhteesta.

Tutkielmassani selvitän, onko käyttäjän näkökulma ja tarpeet huomioitu Kelan ohjevideoissa. Käsittelen tutkielman teoreettisessa viitekehyksessä käytettävyyttä ja käyttäjäkeskeistä suunnittelua, sillä ne ovat tutkielmani kulmakivet, jotka ovat kaiken teorian ja metodieni taustalla. Saavutettavuus on käytettävyyttä, jossa huomioidaan erityisryhmät (Suojanen ym. 2012, 18–19). Tutkielmassani saavutettavuudella on olennainen rooli, sillä tutkin ohjevideoiden soveltuvuutta sellaisille käyttäjille, jotka tarvitsevat saavutettavuutta lisääviä ominaisuuksia videoiden seuraamiseen. Tämän vuoksi käsittelen teorialuvussani myös saavutettavuutta. Termit ja sanavalinnat vaikuttavat merkittävästi kielen saavutettavuuteen, joten käsittelen teoriassani myös termejä käytettävyyden ja käyttäjäryhmän tarpeiden näkökulmasta.

Käytettävyydellä tarkoitetaan tuotteen soveltumista käyttötarkoitukseensa siten, että sen käyttäminen on mahdollisimman tehokasta, miellyttävää ja tuloksellista. Käytettävyyden kokemus riippuu aina tilanteesta ja käyttäjästä. (Suojanen ym. 2012, 15.) Aloitteleva käyttäjä voi toivoa tuotteelta yksityiskohtaisia ohjeita ja ainoastaan olennaisimpia toimintoja, kokenut käyttäjä taas voi arvostaa mahdollisuutta valita useista eri käyttötavoista juuri itselleen parhaiten sopivan.

Jakob Nielsen (1993, 26) on määritellyt viisi käytettävyyden osa-alueita, jotka ovat opittavuus (learnability), tehokkuus (efficiency), muistettavuus (memorability), virheet eli virheiden vähäisyys (errors) ja tyytyväisyys (satisfaction). Opittavuus tarkoittaa sitä, että käyttäjä oppii tuotteen käytön helposti ja voi alkaa nopeasti hyödyntää sitä. Tehokkuus viittaa siihen, että tuotteella saa tehokkaasti tuloksia aikaan, kun sen käytön on oppinut. Muistettavuus tarkoittaa, että tuotteen käyttäminen on helppo muistaa, jolloin sitä voi käyttää pitkän tauonkin jälkeen joutumatta opettelemaan kaikkea uudelleen. Virheiden vähäisyys viittaa siihen, että tuotteen suunnittelussa mahdollisuus virheisiin on minimoitu ja että virheiden

korjaaminen on helppoa. Tyytyväisyys tarkoittaa sitä, että tuotteen käyttämisen tulisi olla mahdollisimman miellyttävää ja hauskaa.

Käytettävyyden huomioimisessa on myös muita etuja kuin tuotteen käyttäjien tyytyväisyys: käytettävä tuote parantaa tehokkuutta ja vähentää virheiden määrää. Vaikka tuote itsessään toimisi, käytettävyysongelmat voivat johtaa käyttäjän turhautumiseen, mikä lisää alttiutta virheille. Virheillä voi tuotteesta riippuen olla merkitystä jopa fyysisen turvallisuuden kannalta: käytettävyysongelmat voivat aiheuttaa esimerkiksi työtapaturmia. (Kuutti 2003, 16.)

Käyttäjakeskeisen suunnittelun lähtökohta on käyttäjän tarpeiden tunteminen. Koskaan ei tulisi olettaa, että käyttäjä on automaattisesti samanlainen kuin tuotteen tai palvelun kehittäjä, ja että heidän tarpeensa ja toiveensa tuotteen tai palvelun suhteen ovat samanlaisia. (Ovaska ym. 2005, 2.) Tämän vuoksi tuotetta tai palvelua suunniteltaessa on tärkeää kerätä tietoa käyttäjän kokemuksesta ja käyttötilanteesta, johon vaikuttavat useat tekijät: käyttäjän ominaisuudet, tehtävän laatu, laitteisto ja ympäristö (Suojanen ym. 2012, 19).

Tuotteen käytettävyyttä voidaan tutkia erilaisilla käyttäjätutkimuksilla, kuten haastatteluilla, kyselylomakkeilla, fokusryhmillä ja havainnoimalla kentällä. Käyttäjakeskeisessä suunnittelussa käyttäjätutkimusta tehdään koko tuotekehitysprosessin ajan. (Suojanen ym. 2012, 23.) Tuotetta kehitetään käyttäjiltä saadun palautteen perusteella (Kuutti 2003, 68). Käyttäjakeskeisen suunnittelun huono puoli on menetelmän hitaus ja kalleus. Se kuitenkin parantaa asiakastytyväisyyttä ja käytön tehokkuutta. (Suojanen ym. 2012, 24.)

Aina ei ole mahdollista ottaa käyttäjää mukaan testaamaan tuotteen tai palvelun käytettävyyttä. Esimerkiksi tilanteessa, jossa tuotteen tai palvelun kehittäminen on vasta alussa, ei testikäyttäjän osallistumisesta arviointiin ole vielä merkittävää hyötyä. Myös käyttäjätutkimuksen hitaus saattaa olla ongelma, jos tuloksia tarvitaan nopeasti. Tällöin voidaan käytettävyyden tutkimiseksi suorittaa asiantuntija-arviointi. (Korvenranta 2005, 111.)

Yksi asiantuntija-arvioinnin muoto on heuristinen arviointi. Heuristinen arviointi on Jakob Nielsenin kehittämä käytettävyyden arvioinnin menetelmä, jossa tuotteen tai palvelun käytettävyyttä arvioidaan heuristiikkojen avulla. Heuristiikat ovat erilaisia käytettävyyssperiaatteita, ohjeistulistoja tai sääntöjä. (Korvenranta 2005, 112–113.)

Heuristisessa arvioinnissa joukko asiantuntijoita etsii heuristiikkojen avulla tuotteesta käytettävyysongelmia, jotka voidaan tunnistaa ja korjata. Heuristisen arvioinnin ongelma on loppukäyttäjän puuttuminen arviointiprosessista. Nielsen suosittelee heuristista arviointia käytettäväksi osana iteratiivista tuotekehitysprosessia, jossa tuotetta arvioidaan sen

kehitysvaiheessa useita kertoja ja arvioinneissa löydetyt puutteet korjataan. Lopuksi suoritetaan vielä käytettävyysestaus, jolla varmistetaan, että käytettävyysongelmat on saatu korjattua. Heuristiikkoja on vuosien varrella kehitetty useille eri tuotteille ja tarkoituksille. Tunnetuimmat heuristiikat lienevät Nielsenin ja Molichin kehittämät heuristiikat, jotka tunnetaan nimellä Nielsenin lista. Nielsenin listasta on useita eri versioita, mutta yleisimmin käytetty on kymmenen heuristiikkaa sisältävä versio. (Suojanen ym. 2012, 98.)

Heuristisessa arvioinnissa jokainen arvioija arvioi tuotteen itsenäisesti, minkä jälkeen he käyvät yhdessä läpi löytämänsä käytettävyysongelmat ja koostavat niistä yhteenvedon (Suojanen ym. 2012, 100). Erillisten arviointien tarkoitus on varmistaa, etteivät arvioijat tahattomasti vaikuta toistensa arviointeihin. Kun löydetyistä käytettävyysongelmista on laadittu yhteenvedo, ne luokitellaan ongelmien vakavuuden mukaan. (Korvenranta 2005, 115.) Nielsen on kehittänyt käytettävyysongelmien luokitteluun viisiportaisen asteikon:

0. Kyseessä ei ole käytettävyysongelma.
1. Kosmeettinen käytettävyysongelma, joka korjataan, jos on aikaa.
2. Pieni käytettävyysongelma, joka haittaa tuotteen käyttöä, ja se korjataan.
3. Suuri käytettävyysongelma, joka vaikeuttaa tuotteen käyttöä merkittävästi, ja se on korjattava heti.
4. Katastrofaalinen käytettävyysongelma. Ongelma on korjattava, eikä tuotetta voi päästää myyntiin.

Käytettävyysongelman vakavuuteen vaikuttavat Nielsenin mukaan ongelman yleisyys, ongelman vaikutus ja ongelman pysyvyys. Ongelman vaikutus tarkoittaa sitä, kuinka paljon ongelma vaikuttaa tehtävän toteuttamiseen. Ongelman pysyvyys taas viittaa siihen, häiritseekö ongelma aina esiintyessään vai voiko käyttäjä joskus sivuuttaa sen. Mitä useampi kohta pätee käytettävyysongelmaan, sitä vakavammasta ongelmasta on kyse. Ongelmien vakavuuden määrittely helpottaa sen arvioimista, missä järjestyksessä ongelmia kannattaa lähteä korjaamaan. Tämä on hyödyllistä erityisesti silloin, kun aikaa on vähän. (Nielsen 1994, Korvenrannan 2005, 115 mukaan.)

Nielsenin mukaan heuristisessa arvioinnissa tulisi perustella, minkä vuoksi löydetyt käytettävyysongelmat ovat ongelmia. Hänen mukaansa on myös yleensä helppo antaa jonkinlainen korjausehdotus käytettävyysongelmille, joten sellainen kannattaa sisällyttää yhteenvedoon mukaan, vaikka korjausehdotukset eivät virallisesti kuulu heuristiseen arviointiin. (Nielsen 1994, Korvenrannan 2005, 121 mukaan.)



Käytettävyydellä tarkoitetaan tuotteen soveltumista käyttötarkoitukseensa mahdollisimman tehokkaalla ja miellyttävällä tavalla. Käytettävyys riippuu aina käyttäjästä ja käyttötilanteesta, ja eri käyttäjillä on erilaiset tarpeet. (Suojanen ym. 2012, 15.) Tämän vuoksi tuote tulisi suunnitella käyttäjäkeskeisellä tavalla ja testata tuotteen soveltuvuutta kohderyhmälleen erilaisilla käyttäjätutkimuksilla ennen tuotteen ottamista käyttöön. Mikäli käyttäjätutkimukset ovat liian kalliita tai aikaa vieviä, tuotteen käytettävyyttä voidaan tutkia asiantuntija-arvioinneilla, kuten esimerkiksi heuristisella arvioinnilla. Heuristisen arvioinnin heikkous on loppukäyttäjän puuttuminen arvioinnista (Suojanen ym. 2012, 98.). Käyttäjäkeskeistä suunnittelua voidaankin kenties pitää onnistuneen tuotekehityksen lähtökohtana lähes kaikille tuotteille: käyttäjien tarpeet ja toiveet saattavat erota tuotteen kehittäjien tarpeista ja toiveista, ja käyttäjät ovat tuotteen kohdeyleisöä, joten on loogista huomioida heidät tuotekehityksen kaikissa vaiheissa. Näin voidaan varmistaa, että tuote soveltuu käyttäjille, ei tuotteen kehittäjille.

## **2.1 Saavutettavuus**

Saavutettavuudella tarkoitetaan yleisöjen ja käyttäjien palvelemista mahdollisimman yhdenvertaisesti (Hirvonen ym. 2020, 13). Palvelu, joka on hyvin saavutettava, on kaikkien ulottuvilla ja tarjoaa mahdollisuuden osallistumiseen ja elämyksiin yksilön ominaisuuksista, kuten syntyperästä, iästä, sukupuolesta, vammasta tai muista henkilökohtaisista ominaisuuksista, riippumatta (OM 2006, 7). Saavutettavuus ja esteettömyys ovat merkitykseltään lähellä toisiaan. Termiä esteettömyys käytetään yleensä, kun puhutaan fyysisestä ympäristöstä. Esteettömyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka helppokulkuinen, turvallinen ja toimiva kaikenlaisille käyttäjille ympäristö on. Saavutettavuudella taas viitataan tyypillisesti verkko- ja mobiilipalveluiden käyttöön ja siihen, onko niiden suunnitellussa huomioitu erilaisten käyttäjien tarpeet. (THL 2002.)

Saavutettavuus ja käytettävyys ovat käsitteitä, joita käytetään usein rinnakkain.

Saavutettavuudessa on kyse palveluiden ja tilojen suunnittelemisesta erityisryhmille käytettäviksi. Saavutettavuus tuo käytettävyyteen eettisen näkökulman, sillä siinä on kyse käytettävyydestä, joka mahdollistaa ihmisten oikeuden osallisuuteen (Suojanen ym. 2012, 18–19). Esteettömyyden ja käytettävyyden erona voidaan pitää sitä, että käytettävyys tutkii tuotteen käyttöä tyypillisessä käyttötilanteessa, mutta esteettömyys ottaa huomioon erilaiset tavat käyttää tuotetta (Korpela 2002, Helinin 2005, 238 mukaan). Korpela (2002, Helinin 2005, 238 mukaan) käyttää termiä esteettömyys viittaamaan myös verkkopalveluihin ja vertaa

huonoja suunnittelu- ja toteutusratkaisuja verkkopalveluissa fyysisiin esteisiin, sillä ne voivat hänen mukaansa fyysisten esteiden tapaan estää koko verkkopalvelun käytön.

Saavutettavuutta voidaan lähestyä suunnitteluprosessissa kahdesta eri näkökulmasta: tuote tai palvelu voidaan räätälöidä erikseen eri käyttäjäryhmille tai se voidaan suunnitella alusta lähtien kaikille sopivaksi (Helin 2005, 238). Vanderheidenin (1990, 11) mukaan kaikkia palveluita ja tuotteita ei ole mahdollista suunnitella kaikille sopiviksi, mutta suurin osa palveluista ja tuotteista voidaan tehdä saavutettavammiksi pienillä ja halvoilla muokkauksilla. Hän huomauttaa, että vaikka vammaiset ihmiset muodostavat merkittävän vähemmistöryhmän, jos heidät jaetaan eri ryhmiin vamman mukaan, käyttäjäryhmän koko on paljon pienempi. Vammoja on myös eri tasoisia, ja joillakin voi olla useita eri vammoja. Tämän vuoksi käyttäjäryhmät ovat niin pieniä, että olisi haastavaa ja kallista suunnitella ja valmistaa kaikista tuotteista eri käyttäjäryhmille räätälöityjä versioita. Väestön ikääntymisen myötä vammaisten henkilöiden osuus väestöstä kasvaa. Tämän vuoksi paras vaihtoehto olisi suunnitella laajoille massoille tarkoitettut tuotteet kaikille sopiviksi aina kun mahdollista. (Vanderheiden 1990, 11–12.)

Opetusministeriön Vammaiset ja kulttuuri -toimikunta (2004, 11–13) on määritellyt kahdeksan saavutettavuuden osa-alueita:

1. asenteellinen saavutettavuus
2. fyysinen saavutettavuus eli esteettömyys
3. saavutettavuus eri aistien avulla
4. tiedollinen saavutettavuus
5. tiedottamisen saavutettavuus
6. taloudellinen saavutettavuus
7. sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus
8. päätöksenteon saavutettavuus.

Osa-alueista omaan työhöni liittyvät asenteellinen saavutettavuus, saavutettavuus eri aistien avulla, tiedollinen saavutettavuus ja tiedottamisen saavutettavuus. Asenteellisella saavutettavuudella tarkoitetaan ihmisten tietoisuutta ja valvetuneisuutta saavutettavuutta kohtaan. Mitä paremmin henkilöt, jotka suunnittelevat, rahoittavat ja toteuttavat yhteiskunnan palveluita ja toimintoja, tuntevat saavutettavuuden osa-alueita ja edellytyksiä, sitä paremmin he voivat ottaa ne huomioon. Saavutettavuudella eri aistien avulla viitataan aistivammaisten ihmisten tarpeiden huomioimiseen. (VK-toimikunta 2004, 11–12.)

Tiedollinen saavutettavuus tarkoittaa kaikkea ymmärtämisen helpottamista. Tiedollista saavutettavuutta voidaan parantaa tarjoamalla tietoa eri muodoissa, kuten esimerkiksi äänitteinä tai selkokielellä. (VK-toimikunta 2004, 12, 23.) Selkokieli on suomen kielen muoto, joka on muokattu yleiskieltä helpommaksi ymmärtää (Virtanen 2009, 17).

Tiedottamisen saavutettavuus tarkoittaa erilaisten käyttäjäryhmien tarpeiden huomioimista tiedottamisessa. Tämä voi pitää sisällään esimerkiksi saavutettavia verkkosivuja, esitteiden kielellistä ja visuaalista selkeyttä, tiedottamista eri kielillä sekä käyttämällä tiedottamiseen vähemmistöryhmien omia tiedotusvälineitä. (VK-toimikunta 2004, 15–16.) Taloudellisella saavutettavuudella tarkoitetaan esimerkiksi kulttuuripalveluiden pääsylippujen ja oheispalveluiden hintoja, joihin mahdollisimman monella on varaa. (OM 2006, 8.)

Sosiaalisella ja kulttuurisella saavutettavuudella viitataan esimerkiksi erilaisten kulttuuripalvelujen tarjonnan sisältöön. Tyypillisesti kulttuurialan toimijat tuovat esille pääväestön kokemuksiin ja historiaan liittyvää kulttuuria sivuuttaen vähemmistöryhmät. (OM 2006, 9.) Vammaisten ja muiden vähemmistöjen historian tulisi olla edustettuna museoissa ja muissa sellaisissa paikoissa, joissa on tarkoitus esitellä koko kansan historiaa (VK-toimikunta 2004, 23–24). Päätöksenteon saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, kuinka selkeitä ja ymmärrettäviä päätöksentekoprosessit ovat. Valtaväestöstä poikkeava kieli- ja kulttuuritausta sekä vammaisuus voivat vaikeuttaa tiedonsaantia, ja moniin vähemmistöryhmiin kuuluvat ovat valtaväestöä huomattavasti edustettuina päätöksenteossa ja päätösten valmistelussa. (VK-toimikunta 2004, 23–24.) Saavutettavuus on siis hyvin moniulotteinen käsite.

Saavutettavuudesta säädetään Suomessa lailla. Suomen perustuslain mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä, eikä ketään saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön menevän syyn perusteella. Perustuslain mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen, ja esimerkiksi viittomakieltä käyttävien ja vamman vuoksi tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien oikeudet turvataan Suomessa lailla. (Suomen perustuslaki 1999/731, 2. luku 6§, §22, §17.)

Yhdenvertaisuuslain edellyttää viranomaisilta, koulutuksen järjestäjiltä ja työnantajilta toimia, joilla eri väestöryhmien oikeutta saada yhdenvertaista kohtelua heidän palveluissaan edistetään (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 2. luku 5§–7§). Laki velvoittaa viranomaisia huomioimaan yhdenvertaisuuden palveluiden strategioiden laadinnassa sekä palveluiden suunnittelussa ja arvioinnissa (Åkermarck 2020, 36). Mikäli yhdenvertaisuus ei toteudu viranomaisten, koulutuksen järjestäjien tai työnantajien toiminnassa, heidän tulee ryhtyä

toimenpiteisiin asian korjaamiseksi (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 2. luku 5§–7§).

Viranomaisten tulisi siis toiminnassaan pyrkiä aktiivisesti edistämään saavutettavuutta ja myös valvoa saavutettavuuden toteutumista.

Lainsäädännöllä pyritään yhdenvertaisen kohtelun lisäksi edistämään eri ihmisryhmien mahdollisuutta itsenäiseen toimijuuteen ja osallisuuteen. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista edellyttää sosiaalihuollon tarjoajaa huomioimaan asiakkaan toivomukset, mielipiteen, edun ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkielen ja kulttuuritaustan. Sosiaalihuollossa tulisi myös kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja antaa tälle mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. (LSAAO 2000/812, 2. luku 4§, 8§.) Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista eli Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD) edellyttää toimia, joilla helpotetaan vammaisten ihmisten täysimääräistä osallisuutta ja osallistumista yhteisöön. Esimerkiksi koko väestölle tarkoitettujen palveluiden tulisi olla tarjolla vammaisille henkilöille yhdenvertaisesti ja heidän tarpeensa huomioiden. Myös vammaisten henkilöiden tiedonsaantia sekä sanan- ja mielipiteenvapautta tulisi tukea esimerkiksi antamalla vammaisille henkilöille tietoa saavutettavassa muodossa. (CRPD 27/2016, §19, §21; UM s.d.)

Suomessa on myös lakeja, jotka määrittävät yksityiskohtaisemmin sitä, millaisia asioita saavutettavuuden toteutumiseksi tulisi tehdä. Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta eli digipalvelulaki edellyttää, että viranomaiset, julkisoikeudelliset laitokset ja osa järjestöistä tekee digipalveluistaan, eli verkkosivuistaan ja mobiilisovelluksistaan, saavutettavuusvaatimusten mukaisia (AHV 1 s.d.). Palveluiden ja niiden sisältöjen saavutettavuus tulee arvioida, ja saavutettavuuden tilasta ja sen puutteista on kerrottava erillisessä saavutettavuusselosteessa. Lisäksi palvelussa tulee olla sähköinen palautekanava, jonka kautta käyttäjät voivat antaa palautetta saavutettavuudesta. Palautteeseen tulee vastata 14 päivän kuluessa. (AHV 6 s.d.) Laki on tullut voimaan 1.4.2019, ja 23.9.2019 alkaen se on kattanut verkkosisällön, joka on julkaistu 23.9.2018 tai sen jälkeen. Tätä aiemmin julkaistua verkkosisältöä se on koskettanut 23.9.2020 alkaen. Mobiilisovellukset se on kattanut 23.9.2021 alkaen ja valmiiksi tallennetun aikasidonnaisen median 23.9.2020 alkaen. (Digipalvelulaki 306/2019, 5. luku 16§, 17§.) Valmiiksi tallennetulla aikasidonnaisella medialla tarkoitetaan mediasisältöä, joka on joko ääntä, videokuvaa tai niiden yhdistelmää, jota ei esitetä suorana (AHV 3 s.d.).

Laki vaikuttaa julkisoikeudellisiin laitoksiin, jotka ovat itsenäisiä oikeushenkilöitä, jotka on perustettu hoitamaan yleisen edun mukaisia tarpeita ilman teollista tai kaupallista luonnetta.

Oikeushenkilöillä tarkoitetaan organisaatioita, joille on mahdollista asettaa erilaisia velvoitteita ja etuja. Tämän lisäksi ainakin yhden seuraavista kriteereistä täytyy toteutua:

- julkisoikeudellisen laitoksen toimintaa rahoittaa pääasiassa viranomainen tai toinen julkisoikeudellinen laitos.
- Kyseiset viranomaiset valvovat julkisoikeudellisen laitoksen johtoa.
- Viranomaiset nimittävät yli puolet julkisoikeudellisen laitoksen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenistä. (AHV 1 s.d.)

Esimerkiksi Kela on julkisoikeudellinen laitos, joten laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta velvoittaa sitä tekemään verkkosisällöstään ja mobiilipalveluistaan saavutettavuusvaatimusten mukaisia (Minilex s.d.).

Saavutettavuusvaatimukset, joihin laki viittaa, ovat kansainvälisen Web Content Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG 2.1) -ohjeistuksen A- ja AA-tason kriteerit verkkosisältöjen saavutettavuudesta lukuun ottamatta kriteeriä 1.2.4 Tekstitys (suorissa lähetyksissä), joka edellyttää suorien lähetyksien tekstittämistä. Laki kattaa yhteensä 49 kriteeriä. Kriteerit on jaettu kolmeen tasoon: A, AA ja AAA. Tasot perustuvat siihen, kuinka laajalle käyttäjäryhmälle ne parantavat saavutettavuutta. (W3C 2019b; AHV 4 s.d.; AHV 5 s.d.) Lain tarkoitus on toimeenpanna Euroopan unionin direktiivi julkisten elinten verkkosivujen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta (Åkermarck 2020, 39). Laki koskee julkisten elinten ja toimijoiden omien verkkosivujen ja mobiilisovellusten lisäksi myös niiden eri sosiaalisen median kanavissa kuten YouTube-kanavalla tai Twitter-tilillä julkaistua sisältöä (AHV 2 s.d.).

WCAG 2.1 -ohjeistuksen vaatimukset liittyvät verkkopalveluiden tekniseen saavutettavuuteen, ja niiden on tarkoitus varmistaa, että mahdollisimman moni käyttäjä voi ylipäätään käyttää verkkopalveluita. Se kuitenkin takaa, että verkkopalvelu olisi täydellisen saavutettava, vaan toimii pikemminkin työkaluna, joka ohjaa esimerkiksi teknisiä kehittäjiä huomioimaan saavutettavuuden paremmin. Kriteerit eivät juurikaan ohjeista verkkopalvelujen ymmärrettävyyteen tai kielelliseen sisältöön liittyen, vaikka nämäkin tekijät vaikuttavat palvelun saavutettavuuteen. WCAG 2.1 -kriteerit ovat osittain monitulkintaisia, ja palvelu ei välttämättä ole erityisen saavutettava, vaikka kaikki kriteerit täytyisivätkin. (AHV 4 s.d.)

Suomen laissa asetetaan vaatimuksia myös sille, millaista viranomaiskommunikaation tulisi olla. Hallintolain mukaan viranomaisten tulee käyttää asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Laki ei määrittele tarkemmin kielen asiallisuutta, selkeyttä tai ymmärrettävyyttä, mutta laissa mainitaan, että asiointi ja asian käsittely tulisi järjestää siten, että hallinnon asiakas saa

asianmukaista palvelua ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Viranomaisen tulee myös kohdella hallinnossa asioivia tasapuolisesti. (Hallintolaki 2003/434, 2. luku 9§, §7, §6.) Kotimaisten kielten keskus on määritellyt kielen asiallisuuden, selkeyden ja ymmärrettävyyden säädöskielen yhteydessä seuraavasti:

- Asiallisuus tarkoittaa sellaisten sanamuotojen käyttämistä, jotka eivät tunnu lukijasta loukkaavilta tai vähätteleviltä.
- Selkeys tarkoittaa sitä, että lukija löytää helposti virkkeen keskeisen sisällön. Sisältö ei jää epäselväksi sivulauseiden suuren määrän vuoksi eikä myöskään niiden vähäisen käytön takia.
- Ymmärrettävyys tarkoittaa sitä, että laissa käytetään tuttuja sanoja tai että vieraat sanat selitetään. Pykälässä tulee olla riittävästi tietoa sisällön ymmärtämiseksi. (Kotus 1 s.d.)

Tämän perusteella voisi tulkita, että kielenkäytön selkeys ja ymmärrettävyys ovat osittain tapauskohtaisia ja riippuvat asiakkaan yksilöllisistä tarpeista, koska esimerkiksi sanojen tuttuus ja vieraus vaihtelevat henkilöstä riippuen. Toisaalta kuitenkin merkittävä osa viranomaisviestinnästä on suunnattu hyvin laajalle käyttäjäjoukolle, jolloin ei ole mahdollista huomioida jokaista asiakasta yksilöllisesti. Viestinnälle on myös tiettyjä malleja, joita sen tulee noudattaa: Ulla Tiililä (2014) huomauttaa, että suurin osa sekä kirjallisesta että suullisesta viranomaisviestinnästä noudattaa tiettyä valmiiksi sovittua kaavaa. Kotimaisten kielten keskuksen määritelmät taas liittyvät lakien kieleen, joiden käyttäjäryhmä on niin laaja ja heterogeeninen, että on todennäköisesti mahdotonta muotoilla niitä tavalla, joka olisi kaikille riittävän selkeää ja ymmärrettävää. Tällöin voisi ajatella, että olisi tarpeen määritellä kielen asiallisuus, selkeys ja ymmärrettävyys myös lain tasolla tarkemmin.

Saavutettavuus tarkoittaa tuotteiden ja palveluiden soveltumista mahdollisimman yhdenvertaisesti erilaisille käyttäjäryhmille (Hirvonen ym. 2020, 13). Saavutettavuus on hyvin laaja käsite, ja se voidaan nähdä käytettävyyden eettisenä ulottuvuutena (Suojaanen ym. 2012, 18–19). Suomessa saavutettavuudesta säädetään laissa erilaisilla laeilla, kuten esimerkiksi digipalvelulailla, yhdenvertaisuuslailla ja hallintolailla, joka edellyttää viranomaisilta asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kielenkäyttöä (Hallintolaki 2003/434, 2. luku 9§). Koska nämä kielen ominaisuudet riippuvat osittain käyttäjistä, voisi ajatella, että lain tasolla olisi järkevää todeta, että viestinnässä tulisi huomioida käyttäjäryhmän tarpeet ja käyttää sellaista kieltä, joka parhaiten palvelee heitä siinä määrin, kuin se on viranomaiselle mahdollista. Ymmärrettävä ja selkeä kieli tukee kaikkien ihmisryhmien mahdollisuutta itsenäiseen elämään ja osallisuuteen.

## 2.2 Termit ja käytettävyys

Termillä tarkoitetaan erikoisalalla käytettävää käsitettä (TEPA-termipankki: s.v. *termi* 2022). Erikoisalan kieliä ovat esimerkiksi eri ammattikielet. Erikoisalan kielet syntyvät erityisesti tarpeesta yleiskieltä täsmällisempään kieleen. Yleiskielellä tarkoitetaan kieltä, jota kaikki kieliyhteisön jäsenet ymmärtävät. Erikoisalojen kielten ja yleiskielten erot tulevat esiin erilaisissa vakiintuneissa ilmaisuissa ja sanastossa. Yleiskielen ja erikoisalan kielen sanaston erot liittyvät niiden erilaiseen käyttötapaan: erikoisalojen kielten sanasto eli termistö koostuu tarkasti rajatuista ja määritellyistä käsitteistä, joiden merkitykseen konteksti ei vaikuta. Yleiskielen laaja ymmärrettävyys perustuu tuttuihin sanoihin, joiden merkitys tarkentuu kontekstin mukaan. (TSK 1988, 11.)

Sanastotyön käsikirja (1988, 74–79) määrittelee hyvälle termille yhdeksän ominaisuutta:

1. Läpikuultavuus
2. Johdonmukaisuus
3. Tarkoituksenmukaisuus
4. Erottavuus
5. Lyhyys
6. Produktiivisuus eli soveltavuus johdosten muodostamiseen
7. Ääntämisen, kirjoittamisen ja taivutuksen helppous
8. Kielellinen moitteettomuus
9. Omakielisyys.

Termin läpikuultavuus tarkoittaa sitä, kuinka hyvin termistä käyvät ilmi käsitteen tärkeimmät piirteet. Johdonmukaisuus viittaa siihen, että termi on muodostettu johdonmukaisella tavalla muiden samaan aihepiiriin liittyvien termien kanssa, jolloin ne muodostavat yhdessä selkeän termijärjestelmän, joka kuvaa termien hierarkkisia suhteita toisiinsa. (TSK 1988, 74–75.)

Termin tarkoituksenmukaisuus viittaa sen soveltavuuteen tehtävänsä (Isohella & Nuopponen 2016, 231). Erottavuus tarkoittaa sitä, kuinka hyvin termi erottuu muista termeistä äänne- ja kirjoitusasultaan. Lyhyys viittaa termin pituuteen: useasta eri vaihtoehdosta käyttöön vakiintuu yleensä lyhyin termi. Produktiivisuus tarkoittaa sitä, kuinka helposti termistä voidaan muodostaa uusia sanoja. Ääntämisen, kirjoittamisen ja taivutuksen helppous tarkoittaa, että termin tulisi olla helppo lausua, kirjoittaa ja taivuttaa. Kielellinen moitteettomuus tarkoittaa sitä, että termin tulisi noudattaa yleiskielen normeja. Joissain tapauksissa ammattikielissä saattaa olla tarpeen muodostaa termejä, jotka eivät noudata

yleiskielen sääntöjä, kuten esimerkiksi yhdysverbejä ja yhdysadjektiiveja. Niitä tulisi kuitenkin käyttämään ainoastaan poikkeustilanteissa. Omakielisyys tarkoittaa sitä, että hyvän termin tulisi olla lainasanana sijaan äidinkielenä. (TSK 1988, 74–75.) Sanastotyön käsikirjan (1988, 95) mukaan vierasperäiset termit heikentävät tekstin ymmärrettävyyttä jopa merkittävällä tavalla. Vieraskielistä termiä ei kuitenkaan tarvitse aina kääntää, sillä monet vanhat lainasanat voivat olla hyvin sulautuneita kieleen. Omankielistä termiä tulisi kuitenkin suosia aina silloin kun se on mahdollista. (TSK 1988, 79, 95.) Sanastotyön käsikirjan (mts. 80) mukaan kaikkia vaatimuksia ei voida aina noudattaa, joten tulisi miettiä tarkkaan, mitkä ominaisuudet asetetaan etusijalle.

Isohellan ja Nissilän (2015, 3) mukaan termin tarkoituksenmukaisuus riippuu sen käyttäjistä ja heidän tietotasostaan: aloitteleva käyttäjä ei hyödy tarkasta termistä, jos hän ei ymmärrä, mitä se tarkoittaa. Käyttäjälle vieraan tai epäselvän termin käyttäminen voi vaatia tarkentavan selityksen antamista termin yhteydessä, jolloin termin käyttämisestä ei ole hyötyä, vaan se saattaa jopa viedä käyttäjän sivuraiteille tekstin todellisesta aiheesta. Isohella ja Nuopponen (2016, 231) nostavat esille termin tarkoituksenmukaisuuteen liittyen myös sen, sopiiko kyseinen termi kohderyhmän taitotason lisäksi kyseiselle erikoisalalle ja kyseiseen kieleen, kulttuuriin ja rekisteriin. Isohellan ja Nuopponen (mts. 231) mukaan tarkoituksenmukaisuudessa tulisi huomioida myös se, onko termi neutraali vai liittykö siihen jotakin negatiivisia konnotaatioita sekä se, onko termi helppo muistaa, eli onko se rakenteeltaan riittävän selkeä.

Termien tarkoituksenmukaisuudella on olennainen merkitys käyttäjäkokemuksen kannalta: Galitzin (2007, 66, 73) mukaan yksi www-käyttöliittymien ja niiden taustalla olevien järjestelmien yleisimmistä ongelmista on sekava kielenkäyttö. Tämä johtuu Galitzin (mp.) mukaan siitä, että käyttöliittymien termistössä ei ole otettu huomioon käyttäjää, vaan käytetty suunnittelijoille tuttua termistöä. Nielsenin (1993, 20) mukaan käyttöliittymien termistö tulisi olla käyttäjälle tuttua. Käyttäjälle vieraat ja epäolennaiset termin tekevät käyttökokemuksesta huonomman (Isohella & Nuopponen 2016, 233). Isohellan ja Nuopponen (2016, 234) mukaan termien valinnassa onkin olennaista selvittää, millaisia termejä ja millaista kieltä käyttäjäryhmällä on jo käytössään, jotta ei valita sopimatonta tai jo olemassa olevaa termiä liian lähellä olevaa vaihtoehtoa. Isohella ja Nissilä (2015, 3) huomauttavat myös Kukulska-Hulmeeseen (1999) viitaten, että ei riitä, että käyttäjä ymmärtää kieltä, vaan hänen tulisi osata myös käyttää kieltä apuna siinä, että saa haluamansa tehtävän suoritettua. Termivalintojen tulisi siis myös tukea käyttäjää tehtävästä suoriutumisessa.



Erilaisilla käyttäjäryhmillä on erilaiset tarpeet, ja joissakin tapauksissa voi olla parempi termin sijaan ilmaista asia jollakin muulla tavalla (Isohella & Nuopponen 2016, 234). Tuotteen tai palvelun suunnitteluprosessissa olisi myös tärkeää miettiä, palveleeko erikoisalan terminologian käyttö todella käyttäjää. Tuotteissa tai palveluissa tulisi sen sijaan suosia käyttäjien arkikieleen kuuluvaa sanaston tai tunnettuja alan termejä. (Isohella & Nissilä 2015, 3.)

Isohellan ja Nissilän (2015, 3) mukaan hyvän termin ominaisuuksissa on piirteitä, joita voitaisiin käyttää myös käytettävyyden suuntaviivoina. Tällaisia ominaisuuksia ovat heidän mukaansa (mp.) esimerkiksi läpikuultavuus, johdonmukaisuus ja se, että yksi termi vastaa vain yhtä käsitettä. Käytettävyys riippuu aina käyttäjäryhmästä ja heidän tarpeistaan (Suojanen ym. 2012, 15). Voitaisiinkin kenties ajatella, että myös hyvän termin määritelmä on osittain käyttäjäryhmästä riippuvainen. Esimerkiksi läpikuultavuus on ominaisuus, jonka täyttäminen voi olla erikoisalasta riippuen hankalaa kaikkien käyttäjäryhmien kohdalla. Jos kyseessä on ala, jonka terminologia ei ole yleiskielessä laajalti käytössä, kuten esimerkiksi jotkin luonnontieteen alat, voi olla mahdotonta tehdä termistä niin läpikuultava, että kaikki käyttäjät voisivat päätellä termistä sen tärkeimmät piirteet. Jos taas tällainen olisi mahdollista, termi ei välttämättä olisi tarkoituksenmukainen alan asiantuntijoiden käyttöön. Myös tarkoituksenmukaisuus on piirre, joka riippuu täysin käyttäjäryhmästä. Yhdelle käyttäjäryhmälle tarkoituksenmukainen termi ei välttämättä palvele toista käyttäjäryhmää. Hyvä termiä valitessa voisikin olla järkevintä ensin miettiä, mille käyttäjäryhmälle tuote tai palvelu on tulossa ja lähestyä hyvän termin ominaisuuksia tästä näkökulmasta.

### 3 SELKOKIELI

Tässä luvussa käsittelen selkokieltä. Määrittelen termin merkityksen ja esittelen sen käyttäjäryhmiä ja piirteitä. Vaikka tutkimuksessani en varsinaisesti tutki selkokieltä, selkokielessä on monia yhtäläisyyksiä käytettävyyden kanssa: koko selkokielen lähtökohta on käyttäjäkeskeisyys ja selkokielen kirjoittaminen vaatii käyttäjän tarpeiden tuntemista. Vaikka viestintä ei tapahtuisi selkokielellä, monet selkokielen periaatteista noudattavat käytettävien käyttöohjeiden kirjoittamisen periaatteita. Esimerkiksi Suomen Standardoimisliiton vuoden 2020 standardissa käyttöohjeiden laatimiselle mainitaan vaatimuksina kielen ytimekkyys, johdonmukaisuus ja ymmärrettävyys. Nämä edellyttävät tekstiltä tiiviitä sanamuotoja, kohderyhmille ymmärrettävää tekstiä ja terminologiaa sekä johdonmukaista terminologian käyttöä. (SFS-EN IEC/IEEE 82079-1:2020 2020, 21.) Myös Tytti Suojanen on 8.9.2020 Tekninen kirjoittaminen -kurssin luennolla maininnut hyvän käyttöohjeen kirjoittamisen ohjeeksi seuraavia asioita: yksi ajatus/käskey yhdessä virkkeessä, lyhyet ja yksinkertaiset lauseet sekä aktiivin käyttö ja passiivin välttäminen (Suojanen 2020). Nämä ovat kaikki myös selkokielen piirteitä. Selkokieli kuitenkin tekee informaation saavutettavaksi laajemmalle käyttäjäryhmälle, joten pidän olennaisena käsitellä sen ominaispiirteitä tutkielmassani.

Selkokielellä tarkoitetaan suomen kielen muotoa, jota on muokattu sisällöltään, rakenteeltaan ja sanastoltaan yleiskieltä helpommaksi lukea ja ymmärtää. Selkokieli on suunnattu henkilöille, joilla on vaikeuksia lukea ja/tai ymmärtää yleiskieltä. (Virtanen 2012, 17.) Vuonna 2019 noin 650 000–750 000 henkilöä tarvitsi selkokieltä. Tämä on 11–14 prosenttia Suomen väestöstä. (SK tarvearvio 2019, 3.)

Virtanen jakaa selkokielen käyttäjät kahdeksaan ryhmään:

1. ihmiset, joilla on haasteita hahmottamisessa, keskittymisessä ja tarkkaavaisuudessa. Tällaisia voivat olla esimerkiksi henkilöt, joilla on ADHD tai FASD.
2. Ihmiset, joilla on kielellisiä haasteita, kuten henkilöt, joilla on lukivaikeus tai dysfasia.
3. Ihmiset, joiden kehitys on viivästynyt, kuten esimerkiksi kehitysvammaiset henkilöt ja muut, joilla on laaja-alaisia oppimisvaikeuksia.
4. Ihmiset, joilla on autismin kirjoon liittyviä oppimisvaikeuksia.
5. Ihmiset, joilla on jokin aivoverenkierron häiriö, kuten AVH tai afasia.
6. Ihmiset, joilla on jokin muistihäiriö tai osa hyvin iäkkäistä ihmisistä.
7. Ihmiset, jotka opettelevat suomea vieraana tai toisena kielenä, kuten maahanmuuttajat.

8. Muut, kuten esimerkiksi mielenterveyskuntoutujat, syrjäytyneet ja koululaiset.  
(Virtanen 2012, 39–40.)

Virtanen (mts. 31–32) korostaa, että selkokielen käyttäjien jakaminen eri ryhmiin on vaikeaa, sillä ryhmät menevät osittain päällekkäin, ja aina vain osa mainittuihin ryhmiin kuuluvista hyötyy selkokielestä. Kuitenkin vaikka heikon lukutaidon syyt vaihtelevat, lukeminen voidaan tehdä helpommaksi kaikille ryhmille samankaltaisilla keinoilla, eli muokkaamalla tekstistä selkeää ja jäsenneiltyä sekä käyttämällä lyhytrakenteista kieltä.

Koska selkokielen käyttäjäjoukko on hyvin laaja, myös heidän lukutaitonsa taso vaihtelee. Selkokieli jaetaan kolmeen vaikeustasoon sen mukaan, kuinka helpotettua kieli on verrattuna yleiskieleen. Helppo selkokieli on tarkoitettu käyttäjille, joilla on kaikkein eniten kielellisiä haasteita ja jotka tarvitsevat kaikkein yksinkertaisinta kieltä. Se on suunnattu hyvien pienelle käyttäjäjoukolle, jolla on heikko lukutaito tai joka ei ole lainkaan lukutaitoista. Perusselkokieli on haastavuudeltaan keskitasoa ja on suunnattu suurimmalle osalle selkokielen käyttäjistä. Vaativa selkokieli on helpompaa kuin yleiskieli, mutta vaativampaa kuin selkokielen kaksi edellistä tasoa. Se on tarkoitettu käyttäjille, joilla on melko lieviä lukemisen vaikeuksia ja jotka saattavat myös kyetä lukemaan yleiskielisiä tekstejä. (Leskelä 2019, 103, 160.)

Selkokielineen teksti koostuu neljästä tekijästä: tekstikokonaisuudesta, sanastosta, kielen rakenteista ja visuaalisuudesta (Leskelä 2019, 109). Esittelen seuraavaksi kokonaisuuteen, sanastoon ja rakenteisiin liittyvää ohjeistusta. En kerro selkokielen visuaalisesta ulottuvuudesta tarkemmin, sillä analysoin tutkielmassani videoiden tekstitystä ja ääniraitaa, jolloin monet visuaalisuuteen liittyvät tekijät eivät ole analyysini kannalta olennaisia.

Ensimmäinen mielikuva selkokielisestä tekstistä saattaa olla vaikeiden sanojen vältteleminen ja lyhyiden lauseiden kirjoittaminen. Vaikka nämä tekijät vaikuttavat tekstien luettavuuteen, käyttäjän kannalta tärkeintä on selkeä kokonaisuus. Pelkkä yhteen selkokielen osa-alueeseen keskittyminen ei takaa, että teksti olisi selkokielistä. Sekavasti kirjoitettu, aiheesta toiseen hyppivä teksti voi olla jopa suurempi ymmärtämisen este kuin yksittäinen vaikea sana. (Leskelä 2019, 116; Leskelä 2022a, 13.)

Selkokielistä tekstiä laatiessa käyttäjän näkökulman huomioiminen on olennaista. Tekstiä laatiessa tulee arvioida, mitkä sisällöt ovat käyttäjälle hyödyllisiä. (Sainio 2022, 23.)

Virtanen (2012, 76) mukaan erityisesti viranomaistiedotuksessa on usein mukana tietoa,

joka ei ole käyttäjälle olennaista, vaan on tärkeää tekstin laativalle viranomaiselle.

Virtanen (mts. 73) kehottaa määrittämään tekstin kohdeyleisön, ja mikäli mahdollista, ottamaan kohderyhmään kuuluvia henkilöitä mukaan tekstin suunnitteluprosessiin.

Virtanen (mts. 73–74) kuitenkin huomauttaa, että laajalle yleisölle suunnatussa tekstissä, kuten viranomaistiedotteessa, ei ole mahdollista kirjoittaa tekstiä pelkästään tietylle selkokielen käyttäjäryhmälle. Tästä huolimatta hän kehottaa suuntamaan tekstin jollekin tietylle käyttäjäryhmälle, sillä on helpompaa tehdä tekstiin liittyviä valintoja, kun on olemassa prototyyppi tekstin käyttäjästä ja hänen ominaisuuksistaan. Virtanen (mts. 73) mukaan sama selkokielineen teksti yleensä sopii hyvin eri käyttäjäryhmille.

Selkokielisessä tekstissä informaatiota on usein vähemmän kuin yleiskielisessä tekstissä, sillä käyttäjälle halutaan välittää ainoastaan tekstin ydinviesti. Sisältöä tiivistäessä täytyy kuitenkin varmistaa, että tekstin rakenne säilyy johdonmukaisena. (Leskelä 2019, 118.)

Kirjoittaja ei myöskään voi olettaa, että käyttäjä tietää samat asiat kuin hän. Kirjoittajan tulee huomioida käyttäjän näkökulma tiivistäessään tekstiä. (Virtanen 2012, 78–79.)

Vaikka sisältö onkin karsittu vain olennaisimpiin asioihin, siinä ei saa olla asiavirheitä.

Käyttäjän tulee voida luottaa siihen, että hän saa paikkansapitävää informaatiota. (Leskelä 2019, 116, 118.)

Vaikka selkotekstissä pyritäänkin ilmaisemaan vain ydinasiat, teksti ei saa olla myöskään liian tiivistä. Jos liian suuri määrä informaatiota pyritään sisällyttämään yhteen virkkeeseen tai yhteen kappaleeseen, käyttäjältä voi jäädä ymmärtämättä tai havaitsematta osa informaatiosta. Myös informaation esittämisjärjestyksellä on vaikutusta tekstin ymmärrettävyyteen: tuttu tieto tulisi sijoittaa lauseen tai tekstin alkuun, vieras loppuun. (Virtanen 2012, 97–98.)

Selkokielisessä tekstissä tärkeää on aiheen konkreettinen käsittelytapa. Jos mahdollista, tekstin voi pyrkiä yhdistämään johonkin tiettyyn aikaan tai paikkaan. (Virtanen 2012, 91.)

Tekstiin kannattaa myös valita konkreettisia toimijoita abstraktien käsitteiden sijaan.

Konkreettiset toimijat tekevät tekstiin samaistumisesta helpompaa. Selkotekstissä aihe kannattaakin pyrkiä liittämään jollakin tavalla käyttäjän elämään ja kokemuksiin, vaikka aihe olisikin sellainen, ettei se tule arkielämässä usein vastaan. (Leskelä 2019, 116–117.)

Mikäli tekstin aihe on hyvin hankala ja abstrakti, eikä siitä ole mahdollista tehdä

konkreettisempaa sitomalla sitä tiettyyn aikaan tai paikkaan tai tuomalla siihen

konkreettisia toimijoita, voi konkretiaa lisätä esimerkkien avulla. (Leskelä 2019, 117.)

Esimerkiksi lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimean selkokielisessä tiivistelmässä biologisista lääkkeistä ja biosimilaareista kerrotaan seuraavasti:

- (1) Biologisia lääkkeitä on vähemmän kuin tavallisia lääkkeitä.  
Biologisia lääkkeitä käytetään esimerkiksi diabeteksen, reuman, astman ja syövän hoidossa.  
Myös rokotteet ovat biologisia lääkkeitä. (Fimea s.d.)

Antamalla konkreettisia esimerkkejä tekstin kirjoittaja sitoo käyttäjälle vieraan aiheen yleisiin sairauksiin ja niiden hoitoon, mikä on todennäköisesti käyttäjälle entuudestaan tutumpi aihe. Tällä tavalla aihe tulee konkreettisemmaksi ja helpommaksi ymmärtää.

Esimerkkien käyttämisessä riskinä on, että käyttäjä yhdistää asian vain mainittuun esimerkkiin eikä osaa yleistää sitä laajemmaksi ilmiöksi. Näin voi käydä erityisesti silloin, kun kyseessä on hyvin abstrakti aihe. Tällaisessa tapauksessa voi olla hyödyllistä käyttää useampia esimerkkejä, jotka havainnollistavat ilmiön yleistä toimintaperiaatetta.

Toimintaperiaate tulee myös selittää auki. (Virtanen 2012, 91.)

Selkotekstiin tyypillisesti lisätään informaatiota, kuten selityksiä tai muuta taustatietoa, jotta teksti olisi helpompi ymmärtää. Selitys ei saa olla liian pitkä, ettei se vie tekstiä liiaksi pois aiheesta ja tee tekstistä epäjohdonmukaista. Selityksen tulisi myös toimia kontekstissaan ja avata sitä, mitä kyseinen sana tässä asiayhteydessä tarkoittaa. Toisin kuin yleiskielisessä tekstissä, selkotekstissä ei voida luottaa siihen, että käyttäjä pystyy päättelemään kontekstista esimerkiksi sanojen merkityksiä. Toisaalta ei tulisi myöskään aliarvioida käyttäjää ja selittää itsestäänselvyyksiä. Lisäyksen sopivan kattavuuden päättelemiseen vaatii kohdeyleisön hyvää tuntemusta. (Leskelä 2019, 118–119.)

Myös tekstin sidosteisuus ja jäsentely vaikuttavat sen luettavuuteen. Tekstin sidosteisuus helpottaa tekstin hahmottamista kokonaisuutena (Sainio & Rajala 2002, 29). Jos tekstissä ei tuoda esiin lauseiden välisiä suhteita, tekstin käyttäjä joutuu itse päättelemään ne. Tämä voi olla käyttäjälle haastavaa erityisesti silloin, kun kyseessä on hänelle vieras aihepiiri.

(Virtanen 2012, 101.) Toisiinsa liittyvät asiat tulisi sijoittaa lähelle toisiaan tekstissä, ja esimerkiksi erilaiset lisäykset ja täydennykset tulisi sijoittaa heti sen tekstipätkän perään, johon ne liittyvät. Näin käyttäjän on helpompi yhdistää ne toisiinsa. (Leskelä 2019, 116, 119.)

Tekstin sidosteisuuden lisäämiseksi selkotekstissä tulisi tuoda esille erilaisia syy-seuraussuhteita, ajallisia seuraussuhteita sekä ehdollisuuksia yhdistävien sanojen, kuten

esimerkiksi koska, siksi, sitten, kuitenkin ja muiden partikkeleiden avulla. Tekstin sidosteisuutta lisää myös aikamuotojen käyttäminen johdonmukaisella tavalla. Samassa tekstissä ei saa olla liian monta eri aikamuotoa, jottei tekstistä tule käyttäjälle liian vaikeasti seurattavaa. (Leskelä 2019, 120.) Myös sanojen toisto, vertailu, synonyymien ja samaan käsiteluookkaan kuuluvien sanojen, kuten esimerkiksi leppä ja puu, käyttäminen lisää tekstin sidosteisuutta (Sainio & Rajala 2002, 29).

Selkokielessä tulisi välttää passiivin käyttöä, mikäli se ei ole välttämätöntä (Leskelä 2019, 122). Passiivin sijaan käyttäjää kannattaa puhutella suoraan erityisesti ohjeistavissa teksteissä. Kun käyttäjää kehoitetaan tekemään jotain, paras tapa on käyttää imperatiivimuotoa, mikäli se sopii tekstilajiin ja asiayhteyteen. (Sainio 2022, 60.) Leskelän (2019, 122, 34–35) mukaan abstrakti kieli, jossa viestiä ei suunnata suoraa käyttäjälle, on tyyppillistä erityisesti virkakielelle. Abstraktin kielen käyttäminen voi tehdä käyttäjälle haastavaksi löytää tarvitsemaansa informaatiota ja saattaa luoda vaikutelman siitä, että kyseinen teksti ei kosketa häntä.

Käyttäjän suora puhuttelemine ei ole kuitenkaan aina mahdollista tai järkevää: jos lauseen tekijää ei tunneta tai tekijällä ei ole merkitystä, lauseen muuttaminen aktiiviin voi tehdä siitä kummallisen tai vaikeamman ymmärtää (Leskelä 2019, 122). Leskelä (mp.) mainitsee esimerkkinä lauseen: ”Seuraavat eduskuntavaalit pidetään keväällä 2019, siis jo puolentoista vuoden kuluttua”. Kyseisessä lauseessa tekijä on vaikea määrittellä, joten sen tuominen lauseeseen tekisi siitä kömpelön. On myös tilanteita, joissa tekijän tuominen lauseeseen pakottaisi kirjoittajan ottamaan kantaa, kuten esimerkiksi lauseessa *naapurustossa roskataan*. Jos lause olisi aktiivimuodossa, olisi mahdotonta välttää tekemästä yleistystä siitä, kuka tai mikä ihmisryhmä naapurustossa roskaa.

Myös arkaluontoisia aiheita voi olla parempi käsitellä ilman tekijän mainitsemista. Leskelä (2019, 122.) mainitsee esimerkkinä lauseen ”Jokainen voi joutua rikoksen uhriksi”. Tällaisessa tilanteessa sinä-muodon käyttö voisi aiheuttaa tarpeetonta pelkoa käyttäjässä, sillä teksti tulee ikään kuin liian lähelle lukijaa. Yleistävä 3. persoonan käyttö luo aiheeseen tarpeellista etäisyyttä. (Leskelä 2019, 122.)

Selkotekstissä on tärkeää muistaa tekstin sävy. Jos selkoteksti on suunnattu aikuisille, sen tulisi näkyä tekstin sanavalinnoissa ja sävyssä. Tekstissä tulee välttää opettavaista tai lapsellista sävyä, vaikka asioita selitettäisiin hyvin yksinkertaisesti. (Leskelä 2019, 123.) Virtanen (2012, 77) kehottaa käyttämään aikuisille suunnatussa tekstissä aikuisten kieleen

sopivia ilmauksia, vaikka aihe olisi helpointa selittää yksinkertaisesti lapsille tyypillisen kielen avulla.

Vaikka selkoteksti on yksinkertaisempaa kuin yleiskielinen teksti, kirjoittajan tulisi silti hallita kirjoittamansa tekstin tekstilajin konventiot ja noudattaa niitä (Virtanen 2012, 64). Leskelän (2019, 124) mukaan selkotekstin käyttäjien tekstilajitaidot eivät ole vahvoja, joten tekstilajille tyypillisiä piirteitä voi korostaa, jotta käyttäjä tunnistaa, mikä tekstilaji on kyseessä. Tällöin voisi ajatella, että esimerkiksi liian lapsellinen sävy esimerkiksi viranomaisviestinnässä voisi käyttäjän aliarvioimisen lisäksi saada käyttäjän kyseenalaistamaan viestin uskottavuuden, sillä se ei vastaa niitä mielikuvia, joita ihmisillä on viranomaisviestinnän tyylistä.

Sanavalinnoilla on suuri merkitys selkotekstin luettavuuden kannalta. Selkokielen tekstin käyttäjän sanavarasto on kapeampi kuin tavallisen tekstin käyttäjän, joten sopivan sanaston valitsemiseen täytyy kiinnittää huomiota. (Sainio 2022, 79.) Selkoteksteissä kehoitetaan yleensä suosimaan yleistä sanastoa, mutta muutama vaikeampi tai harvinaisempi sana tekstissä ei vielä tee siitä raskasta luettavaa. Sanojen yleisyys ja tutuus ovat kuitenkin osittain subjektiivisia asioita ja riippuvat siitä, millaisessa ympäristössä ihminen viettää aikaansa. (Leskelä 2019, 131.) Esimerkiksi henkilö, joka sairastaa diabetesta, voi olla hyvin perillä aiheeseen liittyvästä sanastosta, vaikka hänellä olisi muuten kapea sanavarasto. Tämän vuoksi hyvä kohdeyleisön tuntemus auttaa selkotekstin kirjoittamisessa.

Joskus selkotekstissä on mahdoton välttää harvinaisten sanojen käyttöä. Tällöin sanan merkitys täytyy selittää tekstissä. Selityksen ei kuitenkaan tarvitse olla erityisen laaja tai kattaa kaikkia mahdollisia sanan merkityksiä, vaan riittää, että sanan merkitys kyseisessä asiayhteydessä käy ilmi selityksestä. Selkotekstissä kannattaa käyttää johdonmukaisesti samaa sanaa samasta asiasta. (Sainio 2022, 79.)

Selkokielessä kehoitetaan tyypillisesti käyttämään kotoperäisiä sanoja vierasperäisten sanojen sijaan. Tämä johtuu Leskelän (2019, 134) mukaan siitä, että suomen kielessä yleiset sanat ovat pääosin kotoperäisiä. Osalle selkokielen käyttäjistä, esimerkiksi suomea vieraana kielenä puhuville, anglosaksisista kielistä tulevat lainasanat, kuten fakta ja parlamentti, voivat olla tutumpia kuin kotoperäiset vastineet. Leskelä (mts. 132) kuitenkin huomauttaa, että englantia on useimmille maahanmuuttajille vieras kieli, eivätkä he välttämättä hallitse sitä sujuvasti ja tunnista englannista tulevia lainasanoja. Leskelän (mts. 132) mukaan lainasanoja käytetään usein uusista ilmiöistä, jotka ovat myös selkokielen käyttäjille

vieraita. Tällöin tutumpien sanojen käyttäminen on parempi valinta. Uusien ilmiöiden tutuus ja vieraus kuitenkin varmasti liittyy paljon käyttäjäryhmään: esimerkiksi nuorille selkokielen käyttäjille sosiaaliseen mediaan liittyvät englannin kielestä tulevat lainasanat voivat olla hyvinkin tuttuja, vaikka ne olisivat hyvin uusia. Sanavalinnoissa kannattanee siis kiinnittää huomiota siihen, mikä selkokielen käyttäjäryhmä on kyseessä.

Selkokielessä kannattaa suosia lyhyitä sanoja ja välttää varsinkin pitkiä yhdyssanoja. Leskelän (2019, 132) mukaan sanojen lyhyys on yksi luettavuutta parantava tekijä, sillä selkokielen käyttäjien on usein vaikea tunnistaa kirjaimia ja kirjainyhdistelmiä, joten he lukevat hitaasti ja pitkien sanojen lukeminen on heille työlästä. Myös yhdyssanojen sanarajojen tunnistaminen voi olla selkokielen käyttäjälle vaikeaa. Joissain tilanteissa on mahdotonta täysin välttää haastavan sanaston käyttämistä. Virtanen (2012, 86) kehottaa purkamaan yhdyssanan osiin aina kun mahdollista, vaikka se ei merkittävästi lyhentäisikään sanan pituutta. Esimerkiksi sanan perustoimeentulotukihakemus voi jakaa osiin seuraavasti: hakemus perustoimeentulotukea varten.

Selkokielessä on aiemmin kehoitettu käyttämään ensisijaisesti substantiiveja ja verbejä ja välttämään adjektiiveja ja adverbeja: esimerkiksi Rajala ja Virtanen (1986, 25) esittävät helpolle kielelle ominaiseksi piirteeksi adjektiivien ja adverbien vähäistä määrää. Ohjeesta on sittemmin luovuttu, sillä sanojen haastavuus ei liity sanaluokkaan, vaan esimerkiksi siihen, kuinka yleinen sana on sekä sen taivutusmuotoon, lausekontekstiin ja käyttötapaan. Substantiivikasaumia, eli lauseita, joihin kasaantuu useita substantiiveja esimerkiksi muuttamalla verbejä substantiiveiksi, tulisi kuitenkin välttää. (Leskelä 2019, 130.) Leskelä (mts. 130) käyttää esimerkkinä substantiivikasaumasta lausetta ”päästöarvojen mittauksen suorittamisen unohtaminen katsastuksessa on harvinaista”. Substantiivikasaumat ovat tyypillisiä virkakielessä, jossa kielenkäyttö on abstraktia. Verbien korvaaminen substantiiveilla tekee lukijalle usein vaikeaksi hahmottaa sen, kehen tekeminen kohdistuu. Verbien vähäinen määrä ja epämääräisyys myös hankaloittaa lauseen ymmärtämistä. Esimerkiksi olla-verbi ei välttämättä kerro kovin tarkasti sitä, mitä lauseessa tapahtuu. (Leskelä 2019, 34, 130.)

Selkotekstissä tulisi välttää kiertoilmaisuja ja monimerkityksellisiä sanoja, sillä ne voivat olla selkotekstien käyttäjälle haastavia ymmärtää. Joissain tapauksissa kiertoilmaisut voivat sopia tekstin tyyliin, ja silloin niiden käyttäminen voi olla perusteltua. Silloinkin kannattaa kuitenkin välttää hyvin harvinaisia kiertoilmaisuja. Yleisten kiertoilmaisujen käyttäminen



selkokielisessä tekstissä voi olla hyvä ratkaisu siksi, että käyttäjä oppii tunnistamaan ja ymmärtämään ne. Samalla ne tekevät tekstistä eloisamman. (Virtanen 2012, 88.)

Leskelän (2019, 133) mukaan selkokielessä tulisi käyttää mahdollisimman prototyyppisiä sanoja eli sanoja, jotka kuvaavat asioita mahdollisimman tyypillisellä ja neutraalilla tavalla. Esimerkiksi kävellä on prototyyppinen sana, joka on sävyltään neutraalimpi kuin sen synonyymit lampsia, saapastella ja sipsutella. Leskelä (mts. 134) kehottaa suosimaan prototyyppisiä sanoja erityisesti silloin, kun selkotekstin kohdeyleisöä ovat henkilöt, joiden lukutaito on heikko. Pelkkien prototyyppisten sanojen käytössä on kuitenkin riskinä tekstin muuttuminen epätarkaksi, koska prototyyppiset sanat eivät pysty välittämään sävyjä yhtä tarkasti kuin niiden synonyymit. Esimerkiksi uutisteksteissä sävyillä voi olla tärkeä merkitys viestin välittymisen kannalta.

Selkoteksteissä sanojen toistaminen on suositeltavaa. Leskelän (2019, 137) mukaan selkokielisen tekstin käyttäjän lukutahti on hitaampi kuin yleiskielisen, joten sanojen toistuminen ei häiritse lukukokemusta. Toistaminen voi auttaa käyttäjää muistamaan tekstin teemoja paremmin sekä tottumaan saman sanan eri taivutusmuotoihin. Leskelän mukaan (mp.) Suomessa selkotekstien ohjeissa synonyymien käyttöä ei ole täysin kielletty, mutta niitä tulisi käyttää maltillisesti ja sen sijaan toistaa sanoja, mikäli se helpottaa tekstin ymmärrettävyyttä.

Suomen kielen taivutusjärjestelmä asettaa selkokielelle haasteita, sillä taivutuspäätteitä on paljon, ja ne saattavat muuttaa sanan vartaloa. Sanan perusmuotoa pidetään selkokielen käyttäjälle yleensä helpoimpana muotona. Perusmuotoinen, lukijalle vieras sana on todennäköisesti helpompi löytää sanakirjasta kuin tuttu sana, jossa on lukijalle vieras taivutuspäätte. Sanojen taivuttamista on kuitenkin hankala täysin välttää suomen kielessä. Yksittäisten taivutuspäätteiden tai kieliopillisten rakenteiden haastavuuden arvioiminen ei ole yksinkertaista, sillä niihin vaikuttavat monet eri tekijät, kuten esimerkiksi taivutusmuodon yleisyys, sanan vartalon muuttuminen ja lauseen sanajärjestys. (Leskelä 2019, 141–142). Leskelä (mts. 141–142) kehottaa kuitenkin välttämään haastavia taivutusmuotoja, mutta toteaa kokonaisuuden olevan selkotekstin kannalta olennaisin asia: yksittäinen haastava taivutusmuoto ei vielä tee selkotekstistä käyttäjälle vaikeaa. Niiden kasautumista tulee välttää.

Substantiiveja ja adjektiiveja taivuttaessa tulee huomioida sanan yleisyys ja lyhyys, taivutusmuodon yleisyys ja se, kuinka taivutusmuoto vaikuttaa sanan vartaloon. Myös

sanojen monikkomuodot ovat selkotekstin käyttäjälle hankalampia kuin yksikkömuodot. (Leskelä 2019, 143, 148.) Vaikeita sijamuotoja suomen kielessä ovat erityisesti abessiivi, instruktiivi ja komitatiivi (Virtanen 2012, 95). Abessiivin ja komitatiivin voi tekstissä yleensä korvata prepositio- tai postpositioilmaisulla (ks. Taulukko 1).

**Taulukko 1. Sijamuototaivutuksen korvaaminen prepositio- tai postpositioilmaisulla**

Taivutus sijamuodossa	Prepositio- tai postpositiomuoto
Abessiivi: rahatta	Ilman rahaa
Komitatiivi: koirineen	Koiriensa kanssa

Instruktiivia on hankala korvata samalla tavalla, joten sen käyttöä tulisi vakiintuneiden sanontojen ulkopuolella välttää. Niiden lisäksi essiivi ja translatiivi ovat sijamuodoista haastavia, joten niitä ei tulisi selkotekstissä käyttää. (Leskelä 2019, 143.) Virtasen (2012, 95) mukaan vaikeiden muotojen välttämistä helpottaa, jos kirjoittaa yleiskieltä puhekielen omaisesti. Puhutussa kielessä monimutkaiset kielioppirakenteet, kuten komitatiivi ja abessiivi ovat harvinaisia.

Persoonamuodossa taipuvalla verbillä on tärkeä rooli lauseen viestin välittämisessä, koska se ilmaisee, mitä lauseessa tapahtuu. Selkokielessä tulisi käyttää verbien finiittimuotoja eli persoonamuodon taivutusta, ja välttää nominaalimuotoja eli sijamuodoissa taipuvia verbejä. Aikamuodoista selkokielen käyttäjälle helpoimpia ovat preesens ja imperfekti. Perfekti ja pluskvamperfekti muodostuvat kahdesta osasta: olla-apuverbistä ja pääverbistä, jossa on päätte -ut/-yt tai -eet. Tämä tekee niistä selkokielen käyttäjälle haastavia ymmärtää. (Leskelä 2019, 145.)

Tarpeettomia kieltomuotoja tulisi välttää selkokielessä, ja mikäli mahdollista, esittää asia myönteisessä muodossa (Sainio & Rajala 2002, 28). Virtasen (2012, 96) mukaan kielteisten muotojen välttäminen vaikuttaa tekstin tunnelmaan ja erityisesti ohjeteksteissä on riskinä, että käyttäjä muistaa ainoastaan kielteisen muodon, eli mitä hänen ei tule tehdä, sen sijaan että muistaisi oikean toimintatavan.

Myös lauseen sanajärjestys vaikuttaa tekstin helppolukuisuuteen. Leskelä (mts. 151) kehottaa suosimaan väitelauseessa suoraa sanajärjestystä, mutta huomauttaa, että sanajärjestys riippuu lausetyypistä ja siitä, mitä lauseessa halutaan korostaa. Käänteinen sanajärjestys on kuitenkin yleensä selkokielen käyttäjälle haastavampi kuin suora, mutta sen

käyttäminen voi olla tekstin selkeyden kannalta parempi joissain tilanteissa. Esimerkiksi samaan aiheeseen liittyvien sanojen tulisi olla lauseessa lähellä toisiaan, ja tämä saattaa joskus vaatia käänteisen sanajärjestyksen käyttämistä. Sanajärjestyksen valintaan vaikuttaa myös tekstin vaikeustaso: helpoimmassa selkotekstissä kirjoittajan kannattaa keskittyä lausetason selkeyteen, jolloin on järkevämpää valita suora sanajärjestys. Jos teksti on haastavampaa selkotekstiä, lukijan kannalta selkein valinta voi olla käänteinen sanajärjestys, jos se esimerkiksi lisää sidosteisuutta ja parantaa koko tekstin selkeyttä. (Leskelä 2019, 151–152.) Leskelän (mts. 130) mukaan verbi kannattaa sijoittaa lauseen alkuun, sillä verbi kertoo lauseen tarkoituksen ja selkokielen käyttäjän voi olla vaikea muistaa, mitä verbiä ennen on lukenut.

Selkokielisessä tekstissä tulisi käyttää lyhyitä virkkeitä, ja yhdessä lauseessa tulisi ilmaista yksi asia (Sainio & Rajala 2002, 28). Virkkeiden pituuden suhteen ohjeistukset vaihtelevat: Virtasen (2012, 97) mukaan mikäli virke on yli 14 sanaa pitkä, sen lyhentämistä kannattaa harkita. Sainion ja Rajalan (2002, 28) mukaan enimmäispituutta ole, vaan pituutta tärkeämpää on keskittyä lauseen laatuun. Leskelä (2019, 151) toteaa, että lauseen ymmärrettävyyteen vaikuttaa moni asia, kuten sanojen haastavuus, sanajärjestys ja lauserakenne, mutta pitää yli 14 sanan virkettä jo varsin pitkänä selkokielen käyttäjälle. Lisäksi Leskelän (mts. 151) mukaan merkitystä on myös sillä, kuinka paljon pitkiä virkkeitä tekstissä on.

Vaikka selkokielisessä tekstin virkkeiden tulisi olla lyhyitä, sivulauseita voi silti käyttää. Niillä voi korvata lauseenvastikkeet, jotka ovat selkokielen käyttäjille haastavia rakenteita. (Sainio 2022, 87.) Virtanen (2009, 98) kehottaa sijoittamaan virkkeen tärkeimmän asian päälauseeseen ja tarkennukset sivulauseeseen. Sivulauseista kiilalauseita ei kuitenkaan tulisi käyttää, sillä ne vaikeuttavat virkekokonaisuuden hahmottamista (Kara 2022, 89). Kiilalause tarkoittaa sivulauseita, joka on päälauseen keskellä (Kotus 2 s.d.). Kiilalauseen sijaan parempi ratkaisu on käyttää erillisiä lauseita (Leskelä 2019, 156).

Selkokieli koostuu neljästä osa-alueesta: tekstikokonaisuudesta, sanastosta, kielen rakenteista ja visuaalisuudesta, jotka kaikki vaikuttavat tekstin ymmärrettävyyteen. Ymmärrettävyys ei ole niinkään riippuvainen yksittäisistä haastavista sanavalinnoista, vaan selkeä ja johdonmukainen kokonaisuus on merkittävin asia. Selkokielessä on eri haastavuuden tasoja, ja selkokielen kirjoittaminen vaatiikin hyvää kohdeyleisön tuntemusta. (Leskelä 2019, 109, 116, 103.) Jos mahdollista, käyttäjä tulisi saada osaksi

kirjoitusprosessia (Virtanen 2012, 73). Onnistuneen selkokielen tekstin kirjoittaminen vaatii siis käyttäjäkeskeistä suunnittelua.

## 4 AINEISTO, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA METODI

Tässä luvussa esittelen tutkimusaineistoni, minkä jälkeen määrittelen tutkimuskysymykseni ja tutkimusmetodini.

### 4.1 Aineisto

Tutkimukseni aineistona toimivat neljä Kelan YouTube-kanavalla nimeltään Kelakanava julkaistua ohjevideota: Näin teet hakemuksen OmaKelassa, Näin lähetät liitteitä OmaKelassa, Näin täytät työttömyysajan ilmoituksen OmaKelassa ja Näin varaat puhelinajan verkossa. Taulukossa 2 ovat esillä videoiden kestot ja julkaisuajankohdat. Videot ovat saatavilla myös Kelan verkkosivuilla sen aihepiirin kohdalla, johon video liittyy. Olen käyttänyt oheisessa taulukossa videoiden nimen lisäksi sulkeissa olevia lyhenteitä Hakemus, Liite, Työttömyys ja Puhelinaika, joilla viitataan jatkossa videoihin.

**Taulukko 2. Tutkimusaineisto**

Nimi	Kesto	Julkaisuajankohta
Näin teet hakemuksen OmaKelassa (Hakemus)	2:08	2.8.2021
Näin varaat puhelinajan verkossa (Puhelinaika)	3:09	12.10.2021
Näin lähetät liitteitä OmaKelassa (Liite)	2:58	11.12.2021
Näin täytät työttömyysajan ilmoituksen OmaKelassa (Työttömyys)	3:13	19.1.2022

Kansaneläkelaitos (Kela) vastaa Suomessa vakinaisesti asuvien ja työskentelevien ja joissain tapauksissa ulkomailla asuvien suomalaisten sosiaaliturvasta. Kelan tehtäviin kuuluu esimerkiksi opintotuesta, asumistuesta, sairausvakuutuksista, kuntoutuksesta, lapsiperheiden tuista, vammaisetuksista ja kansaneläkkeestä huolehtiminen. (Kela 2023a) Kelakanava on Kelan vuonna 2011 perustettu YouTube-kanava, jolla kerrotaan Kelan toiminnasta ja etuuksista (Kela s.d.).

Valitsin aineistokseni Kelan tuottaman materiaalin, sillä Kelan palveluita käyttää hyvin laaja monimuotoinen suomalaisia. Monia Kelan etuuksia voi hakea verkossa ja puhelinajat varataan verkossa, eli suuri osa käyttäjistä todennäköisesti asioi Kelan verkkopalvelussa.

Kelan verkkosivuilla on tarjolla lyhyet ohjeet kaikkiin videoissa ohjastettuihin toimintoihin, mutta videot tarjoavat yksityiskohtaisemmat ohjeet siitä, kuinka toimia. Ne ovat saatavilla lyhyiden ohjeiden yhteydessä.

Halusin tutkia nimenomaan videomuotoisia ohjeita, sillä niiden käyttäjäryhmään kuuluu todennäköisemmin ihmisiä, jotka tarvitsevat tarkkoja ja selkeitä ohjeita OmaKela-verkkopalvelun käyttöön. Tällaisia käyttäjiä voivat olla esimerkiksi kokemattomat OmaKela-palvelun käyttäjät ja käyttäjät, jotka tarvitsevat erilaisia saavutettavuutta lisääviä toimenpiteitä ohjeiden seuraamiseksi. Videolla on mahdollista antaa käyttäjälle enemmän tietoa kuin pelkillä kirjallisilla ohjeilla. Käyttäjän on esimerkiksi mahdollista nähdä käyttöliittymä samalla, kun ohjeita annetaan. Tämä auttaa sekä kokemattomia käyttäjiä että käyttäjiä, joilla on erilaisia kielellisiä haasteita. Kokemattomissa käyttäjissä voi myös olla päällekkäisyyttä niiden käyttäjien kanssa, jotka tarvitsevat erilaisia saavutettavuutta lisääviä toimenpiteitä, kuten tekstityksiä, videon seuraamiseen. Tällaisia käyttäjiä voivat olla esimerkiksi iäkkäät ihmiset, jotka ovat huonokuuloisia. Tämän vuoksi pidin erityisen tärkeänä selvittää, onko videoista tehty helposti seurattavia ja onko niissä otettu huomioon kyseisten käyttäjäryhmien tarpeet.

Videoiden tulisi myös lain mukaan olla saavutettavia: Digipalvelulain mukaan viranomaisten ja julkisoikeudellisten laitosten tulee tehdä verkkopalveluistaan saavutettavuusvaatimusten mukaisia (AHV 1 s.d.). Lain saavutettavuusvaatimukset tarkoittavat World Wide Web -konsortion (W3C) kehittämän ja ylläpitämän Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 -ohjeistuksen tasoja A ja AA lukuun ottamatta kriteeriä 1.2.4 Tekstitys (suorissa lähetyksissä) (W3C 2019b; AHV 5 s.d.). Ohjeistukset on jaettu kolmeen tasoon: A, AA ja AAA. Tasot on määritelty sen mukaan, kuinka suurelle osalle käyttäjistä ne parantavat palveluiden saavutettavuutta. (AHV 4 s.d.). Kela on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos, joten lain vaatimukset koskettavat myös sitä (Minilex s.d.). Vaatimus sisällön saavutettavuudesta koskee myös sosiaalisen median kanavissa julkaistuja videoita, joten Kelan YouTube-kanavalla julkaistujen videoiden tulisi myös täyttää vaatimukset (AHV 2 s.d.). Lakia sovelletaan aikasidonnaiseen mediaan, eli videoihin ja pelkkää ääntä sisältävään mediasisältöön, 23.9.2020 alkaen (AHV 3 s.d.). Kaikki videot on julkaistu Kelan YouTube-kanavalla tämän päivämäärän jälkeen, joten niiden tulisi siis täyttää saavutettavuusvaatimukset.

Rajasin aineistoni näihin videoihin, koska halusin tutkia sekä videoita, jotka ohjaavat verkkosivujen perustoiminnoissa, että videoita, jotka opastavat rajatummalle kohderyhmälle

tarkoitetuissa palvelussa. Uusin video (Työttömyys) on julkaistu viisi kuukautta vanhimman videon (Hakemus) jälkeen. Halusin myös tutkia, vaikuttaako julkaisuajankohta siihen, kuinka monia saavutettavuusongelmia videoilta löytyy.

## 4.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykset, joihin halusin tutkielmallani löytää vastaukset, olivat:

1. Mitä heuristiikkoihini valitsema verkkosisällölle määriteltyjä saavutettavuuden vaatimuksia tutkimani Kelan ohjevideot täyttävät ja mitä ne eivät täytä?
2. Millaista tietoa ja millaisia ominaisuuksia videot edellyttävät käyttäjältään heuristisen arviointini perusteella?

Halusin tutkimuskysymyksilläni selvittää, onko olemassa tiettyjä osa-alueita, joihin liittyvät vaatimukset eivät täyty ja onko eri videoiden välillä eroja siinä, kuinka paljon saavutettavuusongelmia niistä löytyy. Halusin myös muodostaa mallin siitä, millaiselle käyttäjälle videot on heuristisen arviointini perusteella suunnattu ja selvittää, mitä ominaisuuksia käyttäjältä edellytetään videoilla. Näin olisi myös mahdollista saada selville, kuinka videoista voitaisiin tehdä vielä saavutettavampia. Ennakkokäsitykseni oli, että videoilla ei esiinny saavutettavuusongelmia, jotka liittyvät digipalvelulain mukaisiin saavutettavuusvaatimukseen. Sen sijaan kieleen liittyen videoilla olisi ongelmia.

## 4.3 Metodi

Käytin tutkimuksessani metodina heuristista arviointia. Heuristisessa arvioinnissa laaditaan joukko sääntöjä eli heuristiikkoja, joista muodostetaan tarkistuslista, jonka perusteella etsitään käytettävyyso ongelmia. Käytettävyyso ngelmat voidaan siten tunnistaa ja korjata. (Suojanen ym. 2012, 98.)

Ihanteellisessa tilanteessa heuristinen arviointi suoritetaan ryhmässä, jolloin joukko arvioijia tutkii tuotteen ja sen jälkeen käy läpi löydöksensä yhdessä (Kuutti 2003, 48–49). Heuristista arviointia suositellaan käytettäväksi osana iteratiivista tuotekehitysprosessia, jossa tuotetta arvioidaan ja muokataan arvioinnin pohjalta useita kertoja. Tuotteelle myös tehdään lopuksi käytettävyystestaus. (Suojanen ym. 2012, 98.) Tein heuristisen arviointini yksin, mutta ajattelen, että tutkimukseni voi toimia lähtökohtana muille Kelan ohjevideoihin liittyville käytettävyystudkimuksille. Muut voivat halutessaan tutkia samoja videoita, ja niille voidaan tehdä käyttäjätutkimuksia. Tällöin oma tutkimukseni olisi ensimmäinen askel iteratiivisessa

prosessissa. Tässä tapauksessa tuote on jo otettu käyttöön, mutta sen käytettävyyttä voidaan silti arvioida ja sitä voidaan muokata arvioinnin perusteella.

Heuristisen arvioinnin heikkous on loppukäyttäjän puuttuminen arvioinnista (Suojanen ym. 2012, 98). Loppukäyttäjän rooli saavutettavuuden arvioinnissa on erittäin olennainen, sillä esimerkiksi vammauton henkilö ei kykene välttämättä kattavasti arvioimaan, vastaako tuote vammaisen henkilön tarpeita. Tämän vuoksi tavoitteeni on heuristiikoillani löytää kaikkein selkeimmät saavutettavuusongelmat, jotka voivat toimia pohjana mahdolliselle myöhemmin tehtävälle käyttäjätutkimukselle. Heuristisessa arvioinnissa tyypillisesti määritellään löydettyjen ongelmien vakavuus (Korvenranta 2005, 115). En kuitenkaan itse tehnyt niin, sillä en itse kuulu sellaiseen käyttäjäryhmään, joka tarvitsisi saavutettavuutta parantavia ominaisuuksia videoiden seuraamiseen. Sen vuoksi en pitänyt arviotani ongelmien vakavuudesta erityisen hyödyllisenä tai olennaisena. Esitin kuitenkin löytämäni ongelmien määrät numeroina, sillä mielestäni se helpotti ongelmien laajuuden hahmottamista. En määritellyt tutkielmassani mitään ongelmien enimmäismäärää, vaan vertailin niiden määriä eri videoiden välillä.

Laadin tutkimustani varten saavutettavuusheuristiikat, jotka on esitetty Taulukossa 3.

### Taulukko 3. Saavutettavuusheuristiikat

Kategoria	Heuristiikka
1. Visuaalinen saavutettavuus	1.1 Sisältääkö video tekstityksen? 1.2 Kerrotaanko tekstityksessä sama informaatio kuin ääniraidalla?
2. Kielellinen ymmärrettävyys	2.1 Onko video saatavilla selkokielellä? 2.2 Jos video ei ole saatavilla selkokielellä, onko kieli selkeää ja sanastoltaan yksinkertaista ja yhtenäistä? 2.3 Jos videossa käytetään haastavia sanavalintoja, onko ne selitetty? 2.4 Ovatko virkkeet lyhyitä ja rakenteet yksinkertaisia? 2.5 Onko yhteys ääniraidan ja kuvan välillä selkeä? 2.6 Annetaanko videolla ohjeet yksiselitteisesti? 2.7 Annetaanko videolla ohjeita tai tietoa, joka vaatii käyttäjältä pohjatietoa, jota ei ole videolla tarjolla?
3. Puhutun informaation kattavuus	3.1 Tuleeko kaikki käyttäjälle olennainen tieto esille ääniraidassa? 3.2 Jos kaikkea olennaista tietoa ei kerrota ääniraidassa, onko video kuvailutulkattu?



Olen sisällyttänyt heuristiikkoihini WCAG-ohjeistuksista ainoastaan kohdat 1.1 (Sisältääkö video tekstityksen?) ja 3.2 (Jos kaikkea olennaista tietoa ei kerrota ääniraidassa, onko video kuvailutulkattu?). Kuvailutulkaaminen tarkoittaa visuaalisen informaation kuvailua puheen avulla (Hirvonen & Tiittula 2020, 79). Ohjeistuksissa on yhteensä 49 kriteeriä, jotka verkkosisällön tulisi lain mukaan täyttää, mutta kaikki niistä eivät sovellu videoiden arviontiin. Osa kriteereistä, kuten riittävän kontrastin arvioiminen, vaatisi videoista sellaista tietoa, johon minulla ei ole pääsyä. Joitakin kriteereistä olen yhdistänyt osaksi suurempaa kokonaisuutta. Tällainen kriteeri on 1.4.1 värien käyttö, jonka mukaan väri ei saa olla ainoa visuaalinen keino informaation välittämisessä, toiminnon esittämisessä, vastauksen pyytämässä tai visuaalisen elementin erottamisessa (AHV 5 s.d.). Olen sisällyttänyt sen kohtaan 3.1 (Tuleeko kaikki käyttäjälle olennainen tieto esille ääniraidassa?), sillä halusin tutkia videoilla laajemmin sitä, kattaako ääniraita ja tekstitys kaiken olennaisen videolla näytetyn tiedon, jolloin värien käyttäminen informaation välittämisessä kuuluu myös tähän alakohtaan.

Laajin kategoriani liittyy videoilla käytettyyn kieleen. Vuoden 2018 yhdenvertaisuussuunnitelmassa Kela listaa tavoitteekseen muun muassa selkeän, tilanteeseen sopivan kielen puhumisen ja selkokielen hyödyntämisen tarpeen mukaan (Kela 2018, 5). Selkokielellä tarkoitetaan suomen kielen muotoa, jota on muokattu sisällöltään, rakenteeltaan ja sanastoltaan yleiskieltä helpommaksi lukea ja ymmärtää (Virtanen 2012, 17). Myös saavutettavuusselosteessaan Kela kertoo varmistavansa verkkopalveluidensa saavutettavuuden muun muassa panostamalla kielen ymmärrettävyyteen (Kela 2023b). Halusin tutkia videoiden kielellistä saavutettavuutta osittain siksi, että Kela itse oli nostanut sen esille ja asettanut siihen liittyviä tavoitteita, ja osittain siksi, että kieleen liittyvät vaatimukset eivät kuulu digipalvelulaissa edellytettyihin WCAG 2.1 -ohjeistusten A- ja AA-tason kriteerien vaatimuksiin. Ohjeistuksissa on ylipäätään melko vähän kieleen liittyviä ohjeistuksia, mikä voi johtua siitä, että ohjeistukset ovat kansainväliset. Tällöin olisi haastavaa antaa yksityiskohtaisia ohjeita siitä, millaisia kielellisiä rakenteita tulisi käyttää, jotta sisältö olisi saavutettavaa. Ohjeistuksessa ei mainita selkokieltä lainkaan, mutta Kela tuo sen itse esille, joten halusin sisällyttää sen heuristiikkoihini. WCAG 2.1 -ohjeiden kieleen liittyvät kohdat edellyttävät sellaisen mekanismin tarjoamista, joka auttaa käyttäjää ymmärtämään lyhenteiden ja epätavallisten tai epätavallisessa yhteydessä käytettyjen sanojen merkityksen. Kohta 3.1.5 Tekstin vaikeustaso edellyttää täydentävää sisältöä tai helpotettua versiota sisällöstä silloin, kun kyseessä on teksti, jonka haastavuus ylittää 2. perusasteen

opetuksen vaatiman lukutaidon. (AHV 5 s.d.). Kieli on kuitenkin hyvin olennainen osa viestintää ja vaikuttaa kaikkien käyttäjäryhmien käyttäjäkokemukseen, joten pidin tärkeänä tutkia, kuinka saavutettavaa kieli videoilla on.

Halusin liittää heuristiikkoihini myös yleisiä käytettävyyden osa-alueita, sillä jos videoiden käytettävyys on huono, myös niiden saavutettavuus kärsii. Jos annetut ohjeet eivät ole yksiselitteisiä eikä niissä anneta kaikkea tarpeellista tietoa, vaan oletetaan käyttäjän tietävän se jo entuudestaan, ne voivat käyttökokemuksesta epämiellyttävän ja hitaan sellaisellekin käyttäjälle, jolla ei ole kielellisiä haasteita. Tällainen käyttäjä kykenee kuitenkin todennäköisesti suoriutumaan tehtävästä. Sen sijaan käyttäjä, jolla on esimerkiksi kielen ymmärtämiseen liittyviä haasteita, saattaa joutua jättämään koko tehtävän kesken, sillä ei ymmärrä ohjeita.

Heuristisen arvioinnin lisäksi koostan löytämieni havaintojen perusteella videoiden sisäislukijan. Sisäislukija on Wolfgang Iserin kehittämä käsite, joka viittaa tekstin hypoteettiseen lukijahahmoon (TEPA-termipankki s.v. *sisäislukija* 2023). Sisäislukija ei viittaa tekstin todellisiin lukijoihin, vaan sisäislukija on hypoteettinen kohdeyleisö, jolle tekstin kirjoittaja on tekstin laatinut. Siinä missä tekstin todelliset lukijat ovat heterogeeninen ryhmä, jolla voi olla hyvin monenlaisia piirteitä, sisäislukija on käsite, joka koostuu niistä lukijan oletetuista piirteistä, joita tekstistä voidaan tekstiä analysoimalla löytää. (Suojanen ym. 2014, 63.) Tällaisia oletettuja piirteitä voivat olla esimerkiksi ikä ja koulutustaso (Hosiaislouma 2016, 845). Sisäislukija heijastaa tekstin ilmentämiä arvoja ja asenteita (Jaakola ym. 2014, 641).

Schmid (2009, 170) on esittänyt kaksi määritelmää sisäislukijalle. Hänen mukaansa sisäislukija voidaan nähdä tekstin oletettuna vastaanottajana, jonka lingvistiset koodit, ideologiset normit ja esteettiset käsitykset tulee ottaa huomioon, jotta tekstin voi ymmärtää. Schmidin (mp.) toinen määritelmä sisäislukijalle on, että sisäislukija on mielikuva ideaalivastaanottajasta, joka ymmärtää tekstin tavalla, joka optimaalisesti vastaa sen rakennetta ja joka omaksuu tekstin tarjoamat tulkinnat ja esteettiset näkökulmat. Suojanen ym. (2014, 63) kirjoittavat ensimmäiseen määritelmään viitaten, että sisäislukija kertoo siitä, millaisia ominaisuuksia ja minkälaista pohjatietoa teksti edellyttää lukijaltaan. Tämä taas vaikuttaa siihen, millaisia ratkaisuja tekstin kirjoittaja tekee, kuten esimerkiksi selittääkö hän käyttämiään termejä tai millaisia kulttuurillisia viittauksia hän tekee (mts. 63).

Valitsin sisäislukijan analysoimisen metodikseni, koska tutkielmassani en tutki videoiden käyttäjiä, vaan analysoin videoiden ominaisuuksia, kuten niillä käytettyä kieltä. Laatimani sisäislukija ei kuitenkaan perustu pelkästään videossa käytetylle kielelle, vaan myös esimerkiksi kielen ja videokuvan suhteelle. Mielestäni sisäislukijan analysoiminen kertoo konkreettisemmin siitä, millaisia saavutettavuusongelmia videoilta on löytynyt, sillä se näyttää, millaisia ominaisuuksia ja millaista pohjatietoa videon oletetulla käyttäjällä on. Tämän perusteella on helppo arvioida, mitä käyttäjäryhmiä jää kuvauksen ulkopuolelle.

## 5 ANALYYSI KELAN OHJEVIDEOISTA

Löysin heuristisella arvioinnilla videoista yhteensä 103 erilaista saavutettavuuteen liittyvää ongelmaa (ks. Taulukko 4). Hakemus-videosta löysin 39 saavutettavuusongelmaa, Liitevideosta 13, Työttömyys-videosta 31 ja Puhelinaika-videosta 20. Olen laskenut ongelmat siten, että jokainen kerta, kun ongelma esiintyy, lasketaan erikseen. Eli jos samaa haastavaa termiä käytetään useissa eri lauseissa, kaikki kerrat on laskettu omaksi ongelmakseen. Videoissa Hakemus ja Liite esiintyi molemmissa yksi virhe, joka ei liittynyt mihinkään laatimaani heuristiikkaan, mutta pidin sitä niin merkittävänä, että halusin silti sisällyttää sen tutkimukseeni. Virhe on merkitty kategoriaan Heuristiikkojen ulkopuoliset virheet. Kaikissa videoissa oli tekstitys, joka vastasi täysin videoilla puhuttua informaatiota. Yksikään videoista ei ollut saatavilla selkokielellä, eikä yhtään niistä ollut kuvailutulkattu. Nämä on kaikki laskettu yhdeksi virheeksi jokaista videota kohden.

En ole määritellyt mitään enimmäismäärää sille, kuinka paljon ongelmia on mahdollista löytää yksittäisestä videosta. Havainnollistan numeroiden avulla sitä, kuinka yleisiä eri kategorioihin liittyvät ongelmat videoilla olivat. Vertaan videoilta löytyneitä ongelmien määriä toisiinsa antaakseni paremmin kuvan siitä, että videot on mahdollista toteuttaa myös niin, että ongelmien määrä on pienempi. En arvioi tutkielmassani sitä, kuinka hyviä videot kokonaisuutena olivat, vaan ainoastaan sitä, kuinka paljon saavutettavuusongelmia niistä löytyi laatimillani heuristiikoilla ja sitä, kuka videoiden sisäislukija on.

**Taulukko 4. Saavutettavuusongelmat**

Video	Visuaalinen saavutettavuus	Kielellinen ymmärrettävyys	Puhutun informaation kattavuus	Heuristiikkojen ulkopuoliset virheet	Yhteensä per video
Hakemus	0	27	11	1	39
Liite	0	8	4	1	13
Työttömyys	0	15	16	0	31
Puhelinaika	0	12	8	0	20
Yhteensä per kategoria	0	62	39	2	–

Useimmat saavutettavuusongelmat liittyivät heuristiikkaan 3.1 (Tuleeko kaikki käyttäjälle olennainen tieto esille ääniraidassa?). Siihen liittyen löysin videoista yhteensä 35 ongelmaa.

Toiseksi yleisimmin ongelmat liittyivät heuristiikkaan 2.2 (Jos video ei ole saatavilla selkokielellä, onko kieli selkeää ja sanastoltaan yksinkertaista ja yhtenäistä?). Siihen liittyviä ongelmia videoista löytyi 27 kappaletta. Kolmanneksi yleisimmin saavutettavuusongelmat liittyivät heuristiikkaan 2.3 (Jos videossa käytetään haastavia sanavalintoja, onko ne selitetty?). Videoilla oli yhteensä 13 siihen liittyvää saavutettavuusongelmaa. Oli mielenkiintoista havaita, että videoilla oli erityisesti kieleen liittyviä saavutettavuusongelmia, sillä Kela mainitsee saavutettavuusselosteessaan ja vuoden 2018 yhdenvertaisuussuunnitelmassaan yhdeksi toimenpiteekseen saavutettavuuden varmistamiseksi panostamisen kielen ymmärrettävyyteen (Kela 2018, 5; Kela 2023b). Tässä ei ollut heuristisen arviointini perusteella täysin onnistuttu. Toinen kiinnostava havainto oli se, että videoilla oli niin monia ongelmia liittyen siihen, että niillä näytettiin tietoa, joka ei tullut esille ääniraidalla. Videoille ei kuitenkaan ollut saatavilla kuvailutulkkausta. Videoiden tekstitys ja kuvailutulkkaus ovat molemmat digilain vaatimuksia, joten oli yllättävää, että ainoastaan toinen näistä vaatimuksista täyttyi (AHV 5 s.d.).

Videoiden välillä oli jonkin verran eroja saavutettavuusongelmien määrissä; videolla Hakemus oli eniten ongelmia, yhteensä 39 kappaletta. Vähiten ongelmia oli videolla Liite, yhteensä 13 kappaletta. Videoiden julkaisuajankohta ei vaikuttanut merkittävästi siihen, kuinka paljon saavutettavuusongelmia niistä löytyi. Työttömyys on uusin video, mutta siitä löytyi toiseksi eniten saavutettavuusongelmia. Videoiden julkaisuajankohdat näkyvät taulukossa 2. Uusimman ja vanhimman videon välillä oli ainoastaan noin viiden kuukauden ero, joten todennäköisempää on, että julkaisuajankohtaa enemmän esimerkiksi videoiden aihe vaikutti saavutettavuusongelmien määrään. Myöskään videoiden pituus ei vaikuttanut saavutettavuusongelmien määrään; Hakemus on videoista lyhyin, mutta siinä oli silti kaikkein eniten saavutettavuusongelmia (ks. Taulukko 2).

Seuraavissa luvuissa analysoin jokaiseen kategoriaan liittyviä saavutettavuusongelmia tarkemmin ja annan esimerkkejä löytämistäni ongelmista sekä määrittelen videoiden sisäislukijan piirteet.

## **5.1 Visuaalinen saavutettavuus**

Kategoriaan 1 (Visuaalinen saavutettavuus) kuuluviin heuristiikkoihin 1.1 (Sisältääkö video tekstityksen?) ja 1.2 (Kerrotaanko tekstityksessä sama informaatio kuin ääniraidalla?) liittyviä ongelmia ei ollut yhdelläkään videoista. Tämä oli poikkeuksellista, sillä vaikka muissa kategorioissa oli yksittäisiä heuristiikkoja, joihin liittyen ei kaikista videoista löytynyt yhtään

saavutettavuusongelmaa, kaikkiin muihin kategorioihin ja niiden heuristiikkoihin liittyen löytyi kuitenkin vähintään yksi saavutettavuusongelma jostakin videosta. Tässä kategoriassa oli myös sama määrä heuristiikkoja kuin kategoriassa 3 (Puhutun informaation kattavuus), johon liittyen videoilla oli runsaasti saavutettavuusongelmia, joten heuristiikkojen määrä ei selitä vähäistä saavutettavuusongelmien määrää.

Tallennetun sisällön tekstitys on yksi saavutettavuuden kriteereistä, jotka aikasidonnaisen median eli videoiden ja äänitallenteiden tulee digipalvelulain mukaan täyttää. Se on WCAG 2.1 -ohjeistuksen A-tason, eli alimman tason vaatimus. (AHV 4 s.d.) Digipalvelulaki on koskettanut videoita 23.9.2020 alkaen, eli melkein vuoden ennen ensimmäisen videon julkaisemista 2.8.2021 (Digipalvelulaki 306/2019, 5. luku 17§). Videon tekijöillä on siis ollut hyvissä ajoin tiedossa vaatimus tekstittämisestä ja on ollut paljon aikaa valmistautua siihen, mikä saattaa osaltaan selittää kategoriaan 1 (Visuaalinen saavutettavuus) liittyvien ongelmien vähäisyyttä.

Laatimistani saavutettavuusheuristiikoista kategoriaan 1 (Visuaalinen saavutettavuus) liittyvät heuristiikat ovat todennäköisesti myös suoraviivaisin toteuttaa, sillä tekstityksiä varten voidaan hyödyntää samaa käsikirjoitusta, jota on käytetty ääniraidan toteuttamiseen. WCAG 2.1 -ohjeistuksen mukaan tallennetulla audiosisällöllä tulee olla tarjolla tekstitys, joka kattaa puheen lisäksi myös sellaisen ääni-informaation, joka vaikuttaa sisällön ymmärtämiseen (W3C 2019a; W3C 2019c). Videoilla ei ollut minkäänlaisia taustääniä, joten niitäkään ei tekstityksissä tarvinnut kuvailla. Tekstitykset videoissa myös auttavat laajaa käyttäjäkuntaa: tekstityksestä hyötyvät huonokuuloisten ja kuurojen käyttäjien lisäksi myös henkilöt, joiden äidinkieli ei ole suomi ja sellaiset suomenkieliset käyttäjät, jotka katsovat videon ilman ääniä. Tekstitykset ovat siis tehokas tapa lisätä videoiden saavutettavuutta. Tämä todennäköisesti on vaikuttanut siihen, että kyseiseen kategoriaan liittyen ei löytynyt lainkaan saavutettavuusongelmia.

## **5.2 Kielellinen ymmärrettävyys**

Kategoriaan 2 (Kielellinen ymmärrettävyys) liittyen videoista löytyi kaikkein eniten saavutettavuusongelmia: yhteensä 53 kappaletta. Eri heuristiikkoihin liittyvien saavutettavuusongelmien määrässä oli vaihtelua. Heuristiikat ja niihin liittyvät saavutettavuusongelmat on listattu taulukossa 5.

## Taulukko 5. Kategoriaan 2 (Kielellinen saavutettavuus) liittyvät saavutettavuusongelmat

Heuristiikka	Määrä
2.1 Onko video saatavilla selkokielellä?	4
2.2 Jos video ei ole saatavilla selkokielellä, onko kieli selkeää ja sanastoltaan yksinkertaista ja yhtenäistä?	27
2.3 Jos videossa käytetään haastavia sanavalintoja, onko ne selitetty?	13
2.4 Ovatko virkkeet lyhyitä ja rakenteet yksinkertaisia?	6
2.5 Onko yhteys ääniraidan ja kuvan välillä selkeä?	2
2.6 Annetaanko videolla ohjeet yksiselitteisesti?	5
2.7 Annetaanko videolla ohjeita tai tietoa, joka vaatii käyttäjältä pohjatietoa, jota ei ole videolla tarjolla?	5

Eniten saavutettavuusongelmia löytyi liittyen heuristiikkaan 2.2 (Jos video ei ole saatavilla selkokielellä, onko kieli selkeää ja sanastoltaan yksinkertaista ja yhtenäistä?). Toiseksi eniten saavutettavuusongelmia videoilla oli liittyen heuristiikkaan 2.3 (Jos videossa käytetään haastavia sanavalintoja, onko ne selitetty?). Heuristiikkaan 2.4 (Ovatko virkkeet lyhyitä ja rakenteet yksinkertaisia) liittyen löytyi kolmanneksi eniten saavutettavuusongelmia, yhteensä kuusi kappaletta. Määrä on kuitenkin huomattavasti pienempi kuin heuristiikassa 2.2 (27 ongelmaa) ja 2.3 (13 ongelmaa). Tämä kertoo siitä, että videoilla on onnistuttu käyttämään rakenteeltaan melko yksinkertaista kieltä, mutta sanavalinnat ovat olleet tarpeettoman monimutkaisia. Kela kertoo saavutettavuusselosteessaan panostavansa kielen ymmärrettävyyteen, mutta tämä ei täysin välity videoiden sanavalinnoissa (Kela 2023b). Yhdestäkään videosta ei ollut myöskään saatavilla erillisiä selkokielisiä versioita.

Videoilla esiintyneet haastavat ja monimutkaiset sanavalinnat liittyivät tyypillisesti Kelan ammattisanaston käyttöön. Videolla Hakemus käytetään termejä *asumistukihakemuksen* (0:24) ja *perustoimeentulotukea* (0:47), jotka ovat pitkiä yhdyssanoja taivutetussa muodossa. Taivutusmuodot myös muuttavat termien vartaloa. Termien merkitys voi olla haastava ymmärtää esimerkiksi henkilölle, jonka äidinkieli ei ole suomi ja taivuttamisen vuoksi niitä voi olla myös vaikea löytää sanakirjasta. Kyseisten termien käyttö videolla ei myöskään ole välttämätöntä: video opastaa käyttäjää yleisesti OmaKela-palvelun toiminnoista, eikä keskity minkään tietyn etuuden hakemiseen. Termejä käytetään seuraavissa virkkeissä:

- (2) Täältä pääset tekemään asumistukihakemuksen (0:22–0:25)

Täältä pääset hakemaan perustoimeentulotukea (0:46–0:48).

Samaan aikaan videolla klikataan otsikkoja, joiden kautta kyseisten etuuksien hakemuksiin pääsee. Hakemusten täyttämistä ei kuitenkaan opasteta, jolloin niiden sijaan videolle olisi voitu valita sellaiset etuudet, joilla on lyhyemmät ja yksinkertaisemmat nimet.

Ammattisanaston käyttämisen lisäksi videolla Hakemus käytetään kahta hyvin samankaltaista termiä toisiaan seuraavissa virkkeissä:

(3) Täältä pääset hakemaan perustoimeentulotukea. (0:46–0:48).

Toimeentulotuen hakemuksessa on uudempi ulkoasu. (0:49–0:52).

Samaan aikaan videolla siirrytään sivulle, jonka otsikko on *Perustoimeentulotuki*. Kahden samankaltaisen termin käyttäminen samaan asiaan viittaamisessa erityisesti tilanteessa, jossa video ei liity toimeentulotukeen, tuo videoon tarpeetonta lisäinformaatiota ja tekee siitä sanastollisesti vähemmän selkeän. Käyttäjän kannalta olisi selkeintä viitata samaan asiaan aina samalla termillä. Nyt videolta voi välittyä vaikutelma, että perustoimeentulotuki ja toimeentulotuki ovat kaksi eri asiaa.

Joissakin tapauksissa monimutkaisten termien käyttö videoilla on perusteltua, kuten videolla Työttömyys, jossa käytetään termiä *työttömyysetuutta* (0:11–0:12). Video opastaa työttömyysetuuden hakemiseen, joten on loogista, että etuuden nimi esiintyy videolla. Sitä kuitenkin käytetään virkkeessä, jossa esiintyy useita samankaltaisia termejä:

(4) Jos työttömyys jatkuu, sinun pitää säännöllisesti tehdä työttömyysajan ilmoitus, jotta Kela voi maksaa sinulle työttömyysetuutta. (0:05–0:12).

Usean toisiaan lähellä olevan termin käyttäminen voi tehdä virkkeen viestistä epäselvän. Videolla käytetään termejä *työttömyysajan ilmoitus* (0:09) ja *työttömyysajan ilmoituslomakkeen* (0:28), joista jälkimmäinen esiintyy seuraavassa virkkeessä:

(5) Tässä kohdassa voit valita, jos haluat työttömyysajan ilmoituslomakkeen postissa. (0:26–0:31).

Vaikka videolla konteksti auttaa termien erottamisessa, olisi parempi välttää hyvin samankaltaisten termien käyttämistä. Näin riski sekoittaa termit keskenään olisi pienempi.

Termien ei tarvitse olla pitkiä yhdyssanoja ollakseen haastavia, vaan riittää, että ne ovat yleiskielessä harvinaisia. Videolla Puhelinaika käytetään termiä *etuus* (0:57) seuraavassa virkkeessä:

(6) Valitse vielä 1–3 asiaa kuten etuus tai elämäntilanne, jota varauksesi koskee. (0:55–1:01).

Videolla käytetään myös termiä *tuen* (0:49) esimerkin 7 virkkeessä:



(7) Valitse sen jälkeen ajanvarauksen syy, esimerkiksi tuen hakeminen. (0:45–0:50).

Termien merkitys on molemmissa esimerkeissä sama. Termeistä tuki on todennäköisesti yleiskielessä yleisempi, sillä se esiintyy osana monia yhdyssanoja, kuten esimerkiksi tukiovetus, tukirakenne ja tukijalka. Lisäksi sitä voidaan käyttää verbinä tukea ja substantiivina tukija. Kaikissa tapauksissa sen merkitys on samankaltainen. Tuki voi olla sekä abstraktia, kuten henkinen tuki, tai konkreettista, kuten rahallinen tuki. Etuus sen sijaan on merkitykseltään paljon tarkemmin rajattu termi: se on hyödyke, jonka taloudellinen arvo on laskettavissa ja joka myönnetään ennalta määritellyin perustein aseman tai elämäntilanteen perusteella (TEPA-termipankki: s.v. *etus* 2022). Termin etuus käyttö on Kelan videon yhteydessä sinällään perusteltua, sillä Kela myöntää nimenomaan taloudellista tukea. Voidaan kuitenkin kyseenalaistaa, kuinka hyvin kyseisen termin käyttö palvelee videon käyttäjiä: tuki on etuutta laajemmin käytössä oleva termi, minkä ansiosta esimerkiksi vieraskielisen käyttäjän helpompi päätellä sen merkitys jostakin muusta käyttöyhteydestä, kuten esimerkiksi verbistä tukea. Tarkkarajaisuutensa vuoksi termi etuus ei tarjoa samaa mahdollisuutta. Lisäksi termi tuki esiintyy Kelasta haettavien etuuksien nimissä: asumistuki, opintotuki, toimeentulotuki ja niin edelleen. Tämän vuoksi myös sellaisissa videoissa, joissa ei erikseen käytetä termiä tuki, esiintyy kahden toisiaan lähellä olevan termin käyttöä. Videolla Hakemus kerrotaan seuraavasti:

(8) Kun valitset aiheen, näet siihen kuuluvat etuudet, joita voit hakea.

Täältä pääset tekemään asumistukihakemuksen. (0:15–0:25).

Käyttäjälle voi herätä kysymys siitä, onko tuella ja etuudella jotakin eroa. Tällöin voisi olla käyttäjän kannalta parempi, että videolla käytettäisiin hämmennyksen välttämiseksi vain yhtä termiä tarkoittamaan yhtä asiaa, ja termi olisi se, joka toistuu Kelasta haettavien etuuksien nimissä.

Vaikka termi olisi yleiskielestä tuttu, se voi olla merkitykseltään niin laaja, että ilman kontekstin tuomaa tarkennusta se jää epäselväksi. Tällainen termi on videolla Työttömyys esiintyvä *palvelu*, jota käytetään esimerkissä yhdeksän.

(9) Työttömyys tai palvelu voi jatkua. (1:21–1:24).

Koulutus tai palvelu voi alkaa tai keskeytyä. (1:25–1:30).

Merkitse myös päivämäärä, jos olet aloittanut tai lopettanut palvelun tai työn. (1:40–1:45).

Videolla ei anneta mitään tarkennusta sillä, minkälaisesta palvelusta on kyse eikä esimerkiksi kerrota, onko kyseessä palvelu, jota käyttäjä itse tarjoaa jollekin muulle vai palvelu, jota Kela tarjoaa hänelle. Palvelu myös rinnastetaan sekä työttömyyteen, koulutukseen että työhön,

jolloin sen merkityksen päättelemisen asiayhteydestä on haastavaa. Voidaan tietysti ajatella, että käyttäjä kyllä tunnistaa itse, mikäli hänen tapauksessaan on kyse palvelusta eikä esimerkiksi työstä, mutta varmempaa olisi käyttää tarkkarajaisempaa termiä tai sitten tuoda termin merkitys selkeämmin esille asiayhteydessä. Nyt käyttäjällä on suurempi mahdollisuus täyttää työttömyysajanilmoituksensa väärin, mikä voi vaikuttaa siihen, myönnetäänkö hänelle etuuksia.

Videoilla käytetään myös sanoja, jotka eivät ole varsinaisesti Kelan ammattisanastoa, mutta ovat joko sävyltään virallisia tai vain muuten yleiskielessä harvinaisia, mikä voi tehdä niistä haastavia ymmärtää. Tällaisia sanoja ovat esimerkiksi videolla Puhelinaika esiintyvät sanat *palvelutilanteessa* (1:06), *kokonaistilanteesi* (1:08), *asiointikieli* (1:18) ja *alasetoalikoista* (1:31), videolla Liite sana *jouhevasti* (0:59) ja videolla Hakemus sana *ulkoasu* (0:28, 0:39, 0:51). Suurin osa sanoista on yhdyssanoja, ja osa niistä esiintyy taivutetussa muodossa. Tämä voi tehdä sanarajojen hahmottamisesta haastavampaa, mikä taas voi vaikeuttaa ymmärtämistä entisestään. Vaikka sanat voikin ymmärtää esimerkiksi asiayhteyden kautta, jolloin väärinymmärtämisen riski on pienempi, ne ovat kaikki sellaisia, jotka voisi helposti korvata toisella, yleisemmällä sanalla. Esimerkiksi termiä *asiointikieli* käytetään virkkeessä ”Valitse asiantikieli” (1:17–1:19). Virkkeen jälkeen kerrotaan, millä kielillä palvelua on tarjolla. Tällöin voitaisiin käyttää termin asiantikieli sijaan pelkkää sanaa kieli. Termiä *alasetoalikoista* käytetään esimerkissä kymmenen:

(10) Voit valita päivämäärän alasetoalikoista, painaa nuolipainiketta tai painaa seuraavaa sivua. (1:29–1:37).

Kyseinen termi ei välttämättä ole käyttäjälle erityisen hyödyllinen, sillä videolla näkyvän valikon ei voi tietää olevan alasetoalikko ennen kuin sen valitsee. Tällöin parempi tapa viitata valikkoon voisi olla mainitsemalla otsikko, jonka alla se on.

Videolla Puhelinaika käytetyt sanat *palvelutilanteessa* (1:06) ja *kokonaistilanteesi* (1:08) esiintyvät esimerkissä yksitoista.

(11) Palvelutilanteessa käymme aina läpi kokonaistilanteesi. (1:06–1:10).

Sanavalinnat tekevät virkkeestä sävyltään varsin virallisen, mikä on viranomaisviestinnältä odotettavissa. Virkkeen voisi muotoilla tavalla, jolla vältettäisiin kahden yleiskielessä epätyypillisen yhdyssanan käyttöä. Tämä tekisi siitä sävyltään arkisemman, mutta samalla se olisi helppolukuisempi, jolloin käyttäjän olisi helpompi ymmärtää virkkeen viesti ensilukemalla. Tämä olisi hyödyllistä myös siksi, että virke ei anna käyttäjälle mitään puhelinajan varaamisen kannalta olennaista tietoa. Virkkeen sisältämät haastavat yhdyssanat

voivat ohjata käyttäjän huomion pois videon pääasiasta, puhelinajan varaamisesta, ja käyttäjä joutuu kuluttamaan aikaa sellaisen sisällön ymmärtämiseen, joka ei juurikaan auta häntä tehtävän toteuttamisessa.

Sanavalinnat eivät olleet ainoa tekijä, joka vaikutti videoiden ymmärrettävyyteen. Videoilta löytyi myös yhteensä kuusi heuristiikkaan 2.4 (Ovatko virkkeet lyhyitä ja rakenteet yksinkertaisia?) liittyvää saavutettavuusongelmaa. Videolla Hakemus käytetään taivutettuja muotoja *asumistukihakemuksen* (0:24) ja *perustoimeentulotukea* (0:47) termeistä, jotka eivät esiinny yleiskielessä ja ovat pitkiä yhdyssanoja, mikä tekee niistä jo valmiiksi haastavia ymmärtää. Samalla videolla käytetään myös seuraavaa virkettä:

- (12) Keskeneräinen hakemus pysyy tallessa, vaikka vaihtaisit laitetta, jolla sitä täytät.  
(1:33–1:38).

Virkkeessä on kaksi sivulausetta, mikä tekee sen rakenteesta monimutkaisen. Lisäksi sanan *hakemus* ja siihen viittaavan sanan *sitä* välissä on sivulause. Pitkä etäisyys saattaa tehdä sanojen välisen yhteyden tunnistamisen haastavaksi joillekin käyttäjille, mikä voi tehdä virkkeestä entistä sekavamman. Kyseisen virkkeen voisi esimerkiksi jakaa useampaan eri virkkeeseen, jolloin käyttäjä kykenisi ymmärtämään sen sisällön nopeammin.

Videolla Työttömyys on kaksi heuristiikkaan 2.4 (Ovatko virkkeet lyhyitä ja rakenteet yksinkertaisia?) liittyvää saavutettavuusongelmaa esimerkeissä 13 ja 14.

- (13) Jos huomaat, että jossain on virhe, pääset takaisin edellisille sivuille klikkaamalla sivun otsikkoa. (2:45–2:53).  
(14) Jos työttömyys jatkuu, sinun pitää säännöllisesti tehdä työttömyysajan ilmoitus, jotta Kela voi maksaa sinulle työttömyysetuutta. (0:04–0:12).

Molemmissa virkkeissä on kolme lausetta, mikä voi tehdä niistä haastavia ymmärtää esimerkiksi sellaisille käyttäjille, joiden äidinkieli ei ole suomi. Esimerkissä 14 on myös yli 14 sanaa. Yli 14 sanan virkettä pidetään selkokielessä jo varsin pitkänä virkkeenä, jonka lyhentämistä kannattaa harkita (Virtanen 2012, 97; Leskelä 2019, 151). Vaikka ohjevideoita ei olekaan tehty selkokielellä, tämän periaatteen seuraaminen voisi silti tehdä videosta helpommin seurattavan. Tämän lisäksi esimerkissä 14 käytetään haastavia termejä *työttömyysajan ilmoitus* (0:08) ja *työttömyysetuutta* (0:11), joista jälkimmäinen esiintyy taivutetussa muodossa, mikä tekee virkkeestä entistä vaikeamman ymmärtää. Koska ohjeet annetaan videomuodossa, käyttäjä ei voi lukea haluamaansa kohtaa helposti uudelleen, vaan hänen täytyy palata videolla taaksepäin. Tämä on aikaa vievää ja hidastaa itse tehtävän toteuttamista. Yhden virkkeen voisi esimerkiksi jakaa useampaan lyhyempään virkkeeseen, jolloin monimutkaisilta lauseenrakenteilta vältyttäisiin.

Esimerkissä 14 myös kerrotaan käyttäjälle kolme asiaa: mitä hänen pitää tehdä (tehdä säännöllisesti työttömyysajan ilmoitus), missä tilanteessa (jos työttömyys jatkuu) ja miksi (jotta Kela voi maksaa hänelle työttömyysetuutta). Selkokielen periaatteiden mukaan yhdessä lauseessa tulisi ilmaista yksi asia (Leskelä 2019, 151). Vaikka video ei olekaan selkokielellä, virkkeestä tulisi helpompi ymmärtää, mikäli siinä kerrotaisiin vähemmän informaatiota. Tämä onnistuisi jakamalla virke useampaan osaan.

Videolla Työttömyys esiintyy saavutettavuusongelma, jossa ei käytetä omistusliitettä sanassa *työttömyys*:

(15) Jos työttömyys jatkuu, sinun pitää säännöllisesti tehdä työttömyysajan ilmoitus, jotta Kela voi maksaa sinulle työttömyysetuutta. (0:05–0:12).

Yksi käyttäjäystävällisten käyttöohjeiden kirjoittamisen ohjenuora on, että käyttöohjeissa tulisi puhutella suoraan käyttäjää (Suojanen 2020). Myös selkokielessä suositellaan samaa, jotta ei luoda käyttäjälle vaikutelmaa siitä, että teksti tai ohjeistus ei kosketa häntä (Leskelä 2019, 122, 34–35). Esimerkin 15 tapauksessa ei ole kovin todennäköistä, että käyttäjä ei ymmärtäisi ohjeistuksen koskevan häntä, sillä video käsittelee pelkästään työttömyysajan ilmoituksen tekemistä. Esimerkin 15 ensimmäisen lauseen muotoilu tuo virkkeeseen kuitenkin tarpeetonta abstraktiutta ja tekee virkkeestä tyyllillisesti epäyhtenäisemmän. Virke olisi selkeämpi, jos sen tekijä olisi koko ajan sama.

Videolla Liite oli yksi alakohtaan 2.4 (Ovatko virkkeet lyhyitä ja rakenteet yksinkertaisia?) liittyvä saavutettavuusongelma, joka näkyy esimerkissä 16:

(16) Täältä pääset lähettämään viestejä tai muita kuin verkkohakemuksen liitteitä Kelaan. (2:32–2:37).

Vaikka virke koostuu vain yhdestä lauseesta, sen loppuosan muotoilu ”muita kuin verkkohakemuksen liitteitä” on varsin monimutkainen tapa nimetä muut liitteet, joita käyttäjä voi lähettää Kelaan. Se ei myöskään kerro selkeästi, mitä nämä muut liitteet ovat. Videolla näkyy samaan aikaan otsikko ”Lähetä viesti tai liite”, jonka alla on teksti ”Voit lähettää muita Kela-asioita koskevia liitteitä viestillä”, jonka luokse hiiriosoitin viedään. Videokuvassa oleva informaatio ei selvennä virkkeen loppuosan merkitystä, joten virkkeen loppuosa jää muotoilultaan raskaaksi ja todennäköisesti merkitykseltään epäselväksi käyttäjälle.

Viestin välittyminen epäselvästi ohjevideoilla ei aina liittynyt monimutkaisiin kielellisiin rakenteisiin: videoilta löytyi neljä heuristiikkaan 2.6 (Annetaanko videolla ohjeet yksiselitteisesti?) ja yksi alakohtaan 2.5 (Onko yhteys ääniraidan ja kuvan välillä selkeä?)

liittyvää saavutettavuusongelmaa. Epäselvästi annetut ohjeet jakautuivat kolmeen kategoriaan:

1. Käyttäjälle kerrotaan ohimennen, että hän voi myös tehdä jonkin tietyn asian Kelan verkkosivulla, mutta toimintoa ei ohjeisteta sen tarkemmin.
2. Käyttäjälle ohjeistetaan hyvin yleisellä tasolla, kuinka jokin toiminto suoritetaan, mutta ei anneta siihen yksityiskohtaisia ohjeita.
3. Käyttäjälle ei anneta ohjetta selkeänä käskynä toimia tietyllä tavalla.

Kahteen ensimmäiseen kategoriaan liittyy implisiittinen oletus siitä, että käyttäjä on joko niin kokenut, ettei tarvitse tarkempaa ohjeistusta tai kykenee etsimään tarvitsemansa tiedon muualta. Kategoriaan yksi liittyvä saavutettavuusongelma esiintyy videolla Hakemus.

Videolla on avattu yleisen asumistuen hakemus, ja käyttäjä siirtyy takaisin etusivulle. Samalla videolla käytetään virkettä ”Pääset tekemään muita hakemuksia etusivun kautta” (0:42–0:45). Etusivulla näkyvät muiden etuuksien hakemukset, jotka käyttäjä voi valita. Vaikka videolla näkyy, kuinka etusivulle siirrytään, se ei välttämättä ole riittävä opastus käyttäjälle, joka ei ole kokenut verkkopalveluiden käyttäjä. Jos videolla sanallistettaisiin toiminta samalla kuin se näytetään, kokematonkin käyttäjä saisi varmemmin tiedon. Jos käyttäjän ei oleteta tarvitsevan tarkempaa sanallista ohjeistusta toiminnan toteuttamiseen, herää kysymys, tarvitseeko hän edes mainintaa siitä, että etusivun kautta pääsee tekemään muita hakemuksia? Tällainen tieto on todennäköisesti kokeneelle käyttäjälle itsestään selvää. Tieto on tarpeellinen aloittelevalla käyttäjälle, mutta nyt sitä ei ohjeisteta niin selkeästi, että aloitteleva käyttäjä hyötyisi siitä.

Kategoriaan kaksi kuuluva saavutettavuusongelma esiintyy videolla Liite. Kyseisessä kohdassa opastetaan liitteen lisäämistä. Videolla kerrotaan seuraavasti:

(17)Nyt voit lisätä liitteen laitteeltasi tai ottaa siitä kuvan. Valitse haluamasi liite laitteellasi olevista tiedostoista. Tämä sujuu helposti, jos olet tallentanut tiedoston omaan kansioon. Voit myös valita monta tiedostoa samalla kertaa. (1:05–1:23).

Videolla näytetään samaan aikaan, kuinka käyttäjä valitsee kansioista tiedostoja ja lisää ne liitteiksi hakemukseensa. Videolla ei näytetä, kuinka liitteiden lisääminen tapahtuu ottamalla kuva. Liitteiden lisääminen esimerkiksi sähköpostiin tapahtuu melko samalla tavalla kuin videolla, joten on todennäköisempää, että käyttäjillä on enemmän kokemusta siitä, kuin kuvan ottamisesta ja lisäämisestä liitteeksi lomakkeeseen. Lisäksi kuvan ottaminen ja lisääminen voisi olla nopeampi tapa kokemattomalle käyttäjälle, joka huomaa unohtaneensa yhden liitteistä. Tällainen käyttäjä saattaisi tarvita apua liitteiden lataamiseen tai siirtämiseen tietokoneelle tai muulle laitteelle, mutta voisi kyetä lisäämään liitteen yksin ottamalla kuvan siitä ja lisäämällä sen hakemukseensa samalla laitteella. Moni sellainen käyttäjä, joka on

kokematon tietokoneiden kanssa, saattaa olla tottunut älypuhelimien käyttäjä. Nyt kuvan ottaminen mainitaan ohimennen, mutta siitä ei anneta enempää informaatiota, joten se jää irralliseksi muusta ohjeistuksesta.

Videolla Liite esiintyi myös saavutettavuusongelma, jolle en ollut etukäteen laatinut omaa heuristiikkaa: informaation esittämisjärjestys esimerkissä 18.

(18) Nyt voit lisätä liitteen laitteeltasi tai ottaa siitä kuvan. Valitse haluamasi liite laitteellasi olevista tiedostoista. Tämä sujuu helposti, jos olet tallentanut tiedoston omaan kansioon. Voit myös valita monta tiedostoa samalla kertaa. (1:05–1:23).

Informaatiota ei kerrota käyttäjän kannalta optimaalisella tavalla. Jos tehtävän suorittaminen vaatii etukäteisvalmisteluja, ne tulisi kertoa ennen tehtävän aloittamista. Nyt käyttäjää kehoitetaan lisäämään liite laitteellaan olevista tiedostoista ja sen jälkeen mainitaan, että liite olisi pitänyt tallentaa omaan kansioonsa jo etukäteen. Tämä saattaa hidastaa kokematon käyttäjää merkittävästi tai pahimmillaan kokonaan estää tätä suorittamasta tehtävää, mikäli hän tarvitsee apua liitteiden tallentamisessa laitteelleen. Muotoilu ”Tämä sujuu helposti, jos olet tallentanut tiedoston omaan kansioon” antaa vaikutelman siitä, että liitteet on mahdollista lisätä, vaikka niitä ei olisikaan tallentanut etukäteen. Videolla ei kuitenkaan anneta ohjeita mihinkään muuhun tapaan lisätä liitteitä eikä viitata mihinkään ulkopuoliseen lähteeseen, jossa neuvottaisiin liitteiden lisääminen ilman etukäteisvalmisteluja. Kyseessä on siis merkittävä ongelma.

Kolmanteen kategoriaan liittyviä saavutettavuusongelmia esiintyi videoilla Hakemus ja Puhelinaika. Videolla Hakemus esimerkin 19 ensimmäinen virke on sävyiltään kohtelias ehdotus ja antaa vaikutelman siitä, että kaikkien kohtien täyttäminen voi olla hyödyllistä, mutta ei kuitenkaan välttämätöntä hakemuksen käsittelyn onnistumisen kannalta.

(19) Muistathan, että hakemuksen kaikki kohdat kannattaa täyttää. Kun käsittelijä saa kaikki tarvitsemansa tiedot, hakemuksesi käsittely on sujuvaa. (0:59–1:09).

Samaan aikaan videolla kuitenkin näkyy laatikko, jossa lukee ”Näin onnistut: 1. Täytä kaikki kohdat”. Viestintä on siis ristiriitaista. Virkkeen muotoilulla haetaan mahdollisesti ystävällisempää sävyä kuin imperatiivimuodolla, mutta se ei ole käyttäjän kannalta hyvä tapa ohjeistaa. Nyt käyttäjälle voi tulla vaikutelma, että ei ole tarpeellista täyttää kaikkia lomakkeen kohtia. Tämä saattaa kuitenkin hidastaa tai pahimmillaan jopa estää lomakkeen käsittelyn. Vaikka Kelan verkkosivuilla todennäköisesti merkitty pakolliset täytettävät kohdat lomakkeessa, ohjeessa tulisi antaa selkeitä käskyjä siitä, kuinka käyttäjän on toimittava. Käyttäjälle tulisi kertoa selkeästi, onko kyseessä vinkki, jolla voi helpottaa tai nopeuttaa toimintaa vai huomautus, jonka sivuuttamisesta voi seurata suurentunut riski siihen, että

hakemuksen käsittely epäonnistuu. Nyt kyseessä on todellisuudessa jälkimmäinen, mutta se on muotoiltu kuin kyseessä olisi vinkki. Käyttäjä ei kykene itse arvioimaan sitä, mikä on käsittelijälle tarpeellista tietoa, joten lomakkeen käsittelyn onnistumisen kannalta olisi varmintä kehottaa käyttäjää täyttämään kaikki kohdat.

Videolla Puhelinaika oleva kategoriaan kolme liittyvä saavutettavuusongelma esiintyy esimerkissä 20:

(20) Voit valita päivämäärän alavetovalikosta, painaa nuolipainiketta tai painaa seuraavaa sivua. (1:29–1:37).

Kyseessä ei ole yhtä merkittävä ongelma kuin videolla Hakemus, mutta virkkeen muotoilu antaa vaikutelman siitä, että päivämäärän voi valita ainoastaan alavetovalikosta, ja muut vaihtoehdot liittyvät siihen, että käyttäjä voi myös jättää päivämäärän valitsematta ja siirtyä seuraavalle sivulle. Videolla näytetään samaan aikaan, kuinka päivämäärä valitaan alavetovalikosta ja kuinka nuolipainiketta painamalla siirrytään seuraavalle sivulle, josta käyttäjä näkee lisää päivämääriä, joista valita. Jos käyttäjä ei jostakin syystä kykenisi näkemään videota, virkkeen sisältö saattaisi jäädä epäselväksi.

Videoilta löytyi yksi heuristiikkaan 2.5 (Onko yhteys ääniraidan ja kuvan välillä selkeä?) liittyvä saavutettavuusongelma, joka oli videolla Hakemus. Videolla avataan yleisen asumistuen hakemus, ja samalla kerrotaan seuraavasti:

(21) Kun siirryt tekemään hakemusta, palvelun ulkoasu voi muuttua. Eri hakemusten uudistus on alkanut, mutta työ on joissakin vielä kesken. Esimerkiksi asumistuen hakemuksessa on vielä vanha ulkoasu. (0:25–0:40).

Virkkeet ovat sanavalinnoiltaan epämääräisiä: onko esimerkiksi suomea vieraana kielenä puhuvalle käyttäjälle selvää, mihin *palvelun ulkoasu* tässä yhteydessä viittaa? Selkeämpää olisi puhua esimerkiksi verkkosivun ulkonäöstä ja sitoa virke siten selkeämmin videoon, sillä palvelu on hyvin laaja käsite. Erityisesti virke ”Eri hakemusten uudistus on alkanut, mutta työ on joissain vielä kesken” on sanavalinnoiltaan hyvin abstrakti, eikä siinä ole selkeää yhteyttä siihen, mitä videolla näkyy. Käyttäjän kannalta olennainen tieto tässä tapauksessa ei ole se, että hakemuksia uudistetaan vaan se, että verkkosivujen ulkonäkö muuttuu erilaiseksi tulevaisuudessa.

Herää myös kysymys, mitä kyseisen tiedon antamisella tavoitellaan. Jos käyttäjä ei ole tietoinen siitä, miltä vanha ja uusi ulkoasu näyttävät, hän ei välttämättä edes huomaa eroa etusivun ja asumistuen hakemuksen ulkonäössä. Verkkosivun ulkonäkö ei ainakaan videolla muutu merkittävästi ja molemmissa käytetään samaa värimaailmaa, joten riski sille, että käyttäjä epäilisi avanneensa väärän verkkosivun, on varsin pieni. Kun asia nostetaan videolla

esille, se vie käyttäjän huomion pois itse videon pääasiasta ja saattaa tarjota enemmän kysymyksiä kuin vastauksia. Tieto myös sitoo videon tarkemmin tiettyyn ajankohtaan: kun ulkoasun uudistus on saatu valmiiksi, käyttäjä ei enää hyödy tiedosta.

Videoilta löytyi yhteensä kuusi saavutettavuusongelmaa liittyen heuristiikkaan 2.7 (Annetaanko videolla ohjeita tai tietoa, joka vaatii käyttäjältä pohjatietoa, jota ei ole videolla tarjolla?). Videoilla Hakemus ja Työttömyys ei opastettu palveluun kirjautumisessa, vaan molemmat videot alkavat siitä, että käyttäjä on jo kirjautunut OmaKela-palveluun ja katselee sen etusivua. Videolla Liite ei myöskään ohjeisteta palveluun kirjautumisessa, mutta videon lähtökohta on se, että käyttäjä on tehnyt hakemuksen, johon hän nyt lisää liitteen. Tällöin voidaan olettaa, että käyttäjä on aiemmin kirjautunut OmaKela-palveluun ja osaa tehdä sen entuudestaan. Videolla Puhelinaika käyttäjää sen sijaan opastetaan palveluun kirjautumisessa. OmaKela-palveluun kirjautuakseen täytyy tunnistautua, mitä kaikki käyttäjät eivät välttämättä ole ennen tehneet, joten sen opastaminen videoilla olisi hyödyllistä. Kaikilla videoilla käyttäjää muistutetaan kirjautumaan ulos palvelusta ja näytetään, kuinka se tapahtuu.

Puhelinaika on ainoa videoista, jonka alussa kerrotaan palvelun verkkosivun osoite. Muilla videoilla se näkyy osoiterivillä ja näytetään lopuksi ennen kuin video päättyy. Videolla Työttömyys käyttäjälle kerrotaan, että hän voi tehdä työttömyysajan ilmoituksen OmaKelassa, mutta palvelun osoitetta ei missään vaiheessa sanota ääneen, vaan se ainoastaan näkyy videolla. Videolla Hakemus esiintyi tähän liittyen saavutettavuusongelma, joka ei liittynyt yhteenkään laatimaani heuristiikkaan. Aivan videon lopussa käyttäjälle kerrotaan seuraavasti:

(22) Voit huoletta kokeilla OmaKelan eri toimintoja. Kirjaudu sisään osoitteessa [kela.fi/omakela](https://kela.fi/omakela). (1:58–2:06).

Kyseinen informaatio kannattaisi kertoa heti videon alussa, kun käyttäjä tarvitsee tietoa. Kun tieto on jätetty aivan videon loppuun, osa käyttäjistä todennäköisesti sulkee videon ennen sen näkemistä. Nyt informaation esittämisjärjestys ei ole looginen.

Muut kyseiseen alakohtaan liittyvät saavutettavuusongelmat esiintyvät videoilla Hakemus ja Liite. Video Hakemus alkaa OmaKelan etusivulta, ja käyttäjälle kerrotaan, että OmaKelassa hän voi hakea useimpia Kelan etuuksia. Seuraavaksi videolla käytetään virkettä ”Eri etuuksien hakemukset löytyvät sivulta Tee hakemus” (0:06–0:10). Samalla videolla napsautetaan otsikkoa *Tee hakemus* -sivun reunassa, ja näkymä vaihtuu *Tee hakemus* -sivulle. Koska videon alussa käyttäjää ei opasteta palveluun kirjautumisessa, hänelle tulisi sanallistaa, missä kohtaa palvelua hän on. Käyttäjälle ei videon alussa kerrota, että hän on palvelun



etusivulla, joka aukeaa ensimmäisenä palveluun kirjautuessa. Sivun otsikko ei myöskään ole etusivu vaan *Oma asiointi*, joten sekään ei anna käyttäjälle vihjettä siitä, miten kyseiselle sivulle päädytään. Sivun vasemmassa reunassa näkyy otsikko *Etusivu*, jonka alta videolla valitaan sivu *Tee hakemus*. Kokematon käyttäjä ei kuitenkaan välttämättä kykene havainnoimaan videolta nopeasti tällaista tietoa, vaan kaipaa eksplisiittisesti kerrottua tietoa siitä, missä videolla ollaan ja miten seuraavalle sivulle siirrytään. Nyt oletus on, että käyttäjä kykenee havainnoimaan videolta nopeasti kaiken tämän tiedon ilman, että sitä erikseen kerrotaan hänelle.

Videon Liite heuristiikkaan 2.7 (Annetaanko videolla ohjeita tai tietoa, joka vaatii käyttäjältä pohjatietoa, jota ei ole videolla tarjolla?) liittyvät saavutettavuusongelmat tulevat esiin kohdassa, jossa käyttäjää opastetaan lisäämään liite OmaKela-palvelussa. Olen käsitellyt liitteen lisäämiseen liittyviä ongelmia esimerkin 18 kohdalla yksityiskohtaisesti, mutta kyseisen esimerkin epäselvyys liittyy nimenomaan siihen, että käyttäjän oletetaan olevan tottunut tiedostojen käsittelyyn ja lisäämiseen liitteeksi. Videolla ei opasteta lainkaan liitteen lisäämistä ottamalla siitä kuva. Liitteiden lisääminen omista tiedostoista näytetään ja siihen ohjeistetaan videolla, mutta ohjeistus voisi olla yksityiskohtaisempi.

Videoiden yleisimmät saavutettavuusongelmat liittyivät haastaviin sanavalintoihin ja kielellisiin rakenteisiin. OmaKelan saavutettavuusselosteessa mainittiin, että palvelun saavutettavuus varmistetaan muun muassa panostamalla kielen ymmärrettävyyteen, mutta tässä tavoitteessa ei olla täysin onnistuttu (Kela 2023b). Videoilla käytetään termejä, jotka ovat usein pitkiä ja abstrakteja. Ne soveltuisivat kenties paremmin Kelan sisäiseen viestintään kuin asiakkaille tarkoitettuun ohjevideoon. Videoilla ei myöskään aina sanallisteta riittävän selkeästi sitä, mitä käyttäjän tulee palvelussa tehdä. Videot on tarkoitettu käyttäjille, joille OmaKelan palvelut eivät ole entuudestaan tuttuja. Ne on kuitenkin tehty tavalla, joka palvelee paremmin käyttäjää, joka tuntee Kelan termistöä ja verkkosivuja, eikä tarvitse kovin yksityiskohtaisia ohjeita.

### **5.3 Puhutun informaation kattavuus**

Kategoriaan 3 (Puhutun informaation kattavuus) liittyen videoilta löytyi yhteensä 39 saavutettavuusongelmaa. Yhdellekään videoista ei ollut saatavilla kuvailutulkkauksia, vaikka niissä kaikissa esiintyi useita heuristiikkaan 3.1 (Tuleeko kaikki käyttäjälle olennainen tieto esille ääniraidassa?) liittyviä saavutettavuusongelmia. Eniten ongelmia löysin videosta Työttömyys (15 kappaletta) ja vähiten videosta Liite (3 kappaletta).

Tyypillisesti alakohtaan liittyvät saavutettavuusongelmat esiintyvät tilanteissa, joissa käyttäjälle annetaan tietoa siitä, kuinka hän voi tehdä jonkin toiminnon OmaKela-palvelun sivuilla. Ääniraidalla tieto annetaan hyvin yleisellä tasolla, mutta videolla näytetään samaan aikaan, miten käyttäjä voi esimerkiksi löytää jonkin tietyn sivun tai miten hän voi lähettää tai tallentaa lomakkeen, jota on sillä hetkellä täyttämässä. Tällainen saavutettavuusongelma löytyy esimerkiksi videosta Puhelinaika, jossa sanotaan ”Vahvista varaus” ja samaan aikaan napsautetaan *Vahvista varaus* -painiketta (2:44–2:46). Videolla ei sanallisteta, kuinka varauksen vahvistaminen käytännössä tapahtuu, joten jos käyttäjä ei kykene näkemään videota, hän ei saa tätä tietoa videolta lainkaan.

Samanlaisia ongelmia esiintyy myös muilla videoilla. Videolla Hakemus kerrotaan seuraavasti:

(23) Voit milloin tahansa keskeyttää hakemuksen täyttämisen ja tallentaa sen keskeneräisenä. (1:27–1:32).

Samaan aikaan videolla hiiriosoitin viedään keltaisella ympyröidyn laatikon päälle. Laatikossa lukee *Jatka myöhemmin*. Jälleen käyttäjältä jää saamatta olennaista tietoa, mikäli hän ei kykene näkemään videota. Videolla Työttömyys käytetään seuraavaa virkettä:

(24) Ilmoita myös, onko sinulle maksettu palkkaa ilmoitusjakson aikana. (1:01–1:06).

Samaan aikaan videolla on ympyröitynä kohta, jossa lukee ”Onko sinulle maksettu ilmoitetun jakson aikana palkkaa?”. Sen alla ovat *Kyllä* ja *Ei* -vaihtoehdot. Vaihtoehtoa *Ei* klikataan hiiriosoitinella. Ilman videon näkemistä käyttäjä ei voi tietää, missä tieto palkasta tulisi ilmoittaa ja miten se tulisi tehdä. Myös videolla Liite esiintyy vastaava ongelma. Videolla kerrotaan seuraavasti:

(25) Poista liite, jos kuva tai liite on virheellinen. (1:52–1:56).

Samaan aikaan videolla napsautetaan painiketta, jossa lukee *Poista*. Jälleen käyttäjältä jää saamatta hyödyllistä tietoa, mikäli hän ei kykene näkemään videota.

Kyseiset virkkeet on muotoiltu siten, että ne ovat täysin ymmärrettäviä ilman videon näkemistä. Tämä tekee videoiden kuuntelemisesta toisaalta miellyttävämpää, mutta toisaalta luo vaikutelman siitä, että mitään informaatiota ei jää puuttumaan. Käyttäjä, joka ei näe videota, on epätasa-arvoisessa asemassa verrattuna käyttäjään, joka näkee videon, sillä hän ei saa kaikkea samaa tietoa, eikä myöskään tiedä jäävänsä paitsi jostakin informaatiosta.

Videoilla oli kuitenkin myös sellaisia heuristiikkaan 3.1 (Tuleeko kaikki käyttäjälle olennainen tieto esille ääniraidassa?) liittyviä saavutettavuusongelmia, joissa itse virke ei ole täysin ymmärrettävä ilman videon näkemistä.

Tällainen virke esiintyy esimerkiksi videolla Puhelinaika, jonka ääniraidalla kerrotaan ”Valitse haluamasi ilmoitukset” (2:01–2:04). Samaan aikaan videolla ympyröidään lista erilaisista ilmoituksista, joita käyttäjä voi Kelasta saada. Lista näytetään myös erillisessä videokuvaan lisätyssä laatikossa. Ilmoituksista ei anneta ennen niiden mainitsemista mitään tietoa. Nyt käyttäjä, joka ei näe videota, ei saa videolta tietoa siitä, mistä ilmoituksista on kyse. Kyseinen virkkeen merkitys jää hänelle osittain epäselväksi. Ilmoitusten näyttäminen erillisessä laatikossa videolla antaa vaikutelman siitä, että kyseessä on käyttäjän kannalta olennainen tieto, jota esimerkiksi näkövammaisen käyttäjä ei nyt saa.

Saavutettavuusongelman lisäksi tämä myös heikentää käyttäjäkokemusta, sillä on turhauttavaa tietää, että jää paitsi jostakin informaatiosta.

Myös videolla Työttömyys on useita samanlaisia saavutettavuusongelmia. Videolla on avattu uusi sivu. Sivua selataan alaspäin samalla kun kerrotaan sen sisällöstä seuraavasti:

(26) Tällä sivulla ilmoitat, mitä olet tehnyt ilmoitusjakson aikana.

Jos olet ollut töissä, klikkaa tästä. (0:51–1:00).

Samalla videolla ympyröidään otsikko *Työssäolo*, ja napsautetaan sen alla olevaa laatikkoa. Jälleen jälkimmäisen virkkeen sisällön ymmärtäminen vaatii tuekseen sen, että videon pystyy näkemään. Seuraavaksi videolla kehoitetaan ilmoittamaan, mikäli on saanut palkkaa ilmoitusjakson aikana, mitä käsittelin jo aiemmin esimerkin 24 kohdalla. Sitten videolla käytetään seuraavaa virkettä:

(25) Valitse listasta kohta, joka sopii tilanteeseesi tällä hetkellä parhaiten. (1:09–1:14).

Samalla videolla näkyy lista erilaisista työ-, opiskelu- tai palvelutilanteista otsikon *Työttömyyden jatkuminen* alla. Listan ilmestymistä ei pohjusteta ääniraidalla mitenkään, eikä sen otsikkoa kerrota, joten jos käyttäjä ei pysty näkemään videota, hänen on mahdotonta ymmärtää, mihin listaan videolla viitataan. Hän varmasti pystyy päättämään, että lista todennäköisesti liittyy jotenkin siihen, millaisissa töissä hän on ollut tai mitä hän on töiden sijaan tehnyt, mutta sitäkin käyttäjä ei voi tietää varmaksi ääniraidan perusteella.

Seuraavaksi videon ääniraidalla kuitenkin annetaan hieman tietoa listan sisällöstä. Videolla kerrotaan seuraavasti:

(26) Lue kohdat huolella, sillä vaihtoehtoja on useita.

Työttömyys tai palvelu voi jatkua.

Koulutus tai palvelu voi alkaa tai keskeytyä.

Työ tai yritystoiminta voi alkaa.

Tai työttömyys voi päättyä. (1:16–1:39)

Samaan aikaan taustalla listasta ympyröidään vaihtoehdot, jotka sopivat samalla kerrottuun toimintaan. Listalla on yhteensä 19 vaihtoehtoa. Käyttäjän kannalta olennaista ei välttämättä ole niinkään se, että hän saa tietää jokaisen 19 kohdan sisällön. Sen sijaan ongelma on se, että ilman tietoa eri vaihtoehtojen määrästä kyseinen kohta saattaa kuulostaa hämmäntävältä: miksi käyttäjän täytyy olla erityisen huolellinen, kun vaihtoehtoja on ääniraidan perusteella neljä kappaletta? Myös viimeinen virke ”Tai työttömyys voi päättyä” kuulostaa omituiselta, sillä eikö koulutuksen, palvelun tai työn alkaminen automaattisesti tarkoita, että työttömyys päättyy, kun ne on listalla määritelty neljäksi eri vaihtoehdoksi? Listalla olevien vaihtoehtojen näkeminen selventäisi asiaa, sillä niissä asiaa on selitetty yksityiskohtaisemmin.

Hämmennyksen lisäksi riskinä on se, että kohta saattaa kuulostaa alentuvalta, jos käyttäjä ei tiedä, että vaihtoehtoja on todellisuudessa 19. Käyttäjää tulisi aina puhutella arvostavaan sävyyn. Leskelän (2019, 123) mukaan aikuiselle lukijalle on kirjoitettava aikuisille sopivalla sävyllä ja on vältettävä liiallista opettavaisuutta. Vaikka Leskelä puhuu selkokielestä, sama periaatteen voidaan ajatella pätevän myös yleiskieliseen viestintään. Jos käyttäjä pystyy näkemään videon ja tietää, että vaihtoehtoja on todella monia, virke kuulostaa sävyltään neutraalilta, mutta jos käyttäjä luulee vaihtoehtoja olevan neljä, hän saattaa tuntea, että häntä aliarvioidaan.

Videolla kehoitetaan seuraavaksi käyttäjää merkitsemään päivämäärä, mikäli hän on aloittanut tai lopettanut palvelun tai työn. Sen jälkeen siirrytään seuraavalle sivulle, ja käyttäjälle kerrotaan ”Ilmoita tällä sivulla tiedot jokaiselta päiväältä” (1:51–1:56). Siirtymää ei pohjusteta ääniraidalla mitenkään, joten jos käyttäjä ei näe videota, hänelle tulee yllätyksenä se, että videolla on avattu uusi sivu. Tämä tekee videosta epäjohdonmukaisemman niille käyttäjille, jotka eivät kykene näkemään sitä. Sama ongelma toistuu videolla useamman kerran.

Videon lopussa käytetään virkettä ”Kun olet valmis, lähetä ilmoitus Kelaan” (2:55–2:58). Samalla videolla valitaan laatikko, jossa lukee ”Vakuutan antamani tiedot oikeiksi ja ilmoitan, jos tiedot muuttuvat”. Sen jälkeen napsautetaan *Lähetä*-painiketta. Jos käyttäjä ei näe videota, hän ei saa tietoonsa sitä, miten ilmoitus käytännössä lähetetään Kelaan, mutta ei myöskään sitä, että lähettäessään lomakkeen hän sitoutuu siihen, että tiedot ovat varmasti oikein ja lupaa pitää ne ajan tasalla. Vaikka tämä saattaa tuntua itsestään selvältä, se on kuitenkin nostettu erikseen lomakkeella esiin, ja käyttäjän huomio on haluttu kiinnittää siihen. Tällöin käyttäjä, joka ei näe tietoa videolta, on eriarvoisessa asemassa kuin käyttäjä, joka tietää, mihin hän sitoutuu lomakkeen lähettäessään.

Videolla Puhelinaika esiintyi yksi saavutettavuusongelma, johon liittyi väärinymmärtämisen riski. Videolla käytetään seuraavaa virkettä:

(27) Jos tiedoissa on virheitä, voit milloin tahansa palata korjaamaan niitä. (2:31–2:35).

Samalla videolla napsautetaan *Palaa takaisin* -painiketta. Jos käyttäjä ei näe videota, hänelle saattaa tulla vaikutelma, että hän voi esimerkiksi sulkea hakemuksen välillä ja palata myöhemmin korjaamaan tiedoissa olevia virheitä. Videolla ei kerrota, voiko näin tehdä, mutta todennäköisesti ei, sillä puhelinaikaa ei ole vielä varattu. Jos varauksen täyttämässä tulee liian pitkä tauko, aika luultavasti vapautuu muiden käyttäjien varattavaksi ja joku muu voi ehtiä varata sen ennen kuin käyttäjä palaa täyttämään hakemusta. Jos videon näkee, väärinymmärtämisen riski on pienempi. Jos virkkeen muotoilussa korostettaisiin toimintaa, joka käyttäjän täytyy tehdä tiedoissa olevien virheiden korjaamiseksi, väärinymmärtämisen riski olisi pienempi myös sellaisille käyttäjille, jotka pystyvät näkemään videon.

Videolla Hakemus esiintyy saavutettavuusongelma, jossa ääniraidalla annettu informaatio on ristiriidassa videokuvalla näkyvän informaation kanssa. Kohdassa kerrotaan seuraavasti:

(28) Muistathan, että hakemuksen kaikki kohdat kannattaa täyttää.

Kun käsittelijä saa kaikki tarvitsemansa tiedot,  
hakemuksesi käsittely on sujuvaa. (0:59–1:08).

Samaan aikaan videolla näkyy laatikko, jossa lukee teksti: ”Näin onnistut: 1. Täytä kaikki kohdat”. Olen käsitellyt virkkeisiin liittyviä kielellisiä ongelmia yksityiskohtaisemmin luvussa 6.2 Kielellinen ymmärrettävyys esimerkin 19 kohdalla, mutta pelkän ääniraidan perusteella käyttäjälle jää vaikutelma, ettei kaikkien kohtien täyttäminen ole tärkeää.

Kuitenkin videokuvassa näkyvässä laatikossa se nostetaan ensimmäiseksi kohdaksi, joka tulee huomioida onnistumisen varmistamiseksi. Tällöin käyttäjä, joka ei näe videota, jättää osan hakemuksensa kohdista täyttämättä todennäköisemmin kuin käyttäjä, joka näkee videon. Tämä saattaa hidastaa hänen hakemuksensa käsittelyä ja asettaa hänet siten huonompaan asemaan verrattuna käyttäjiin, jotka voivat katsoa videon.

Videoilla esiintyi myös saavutettavuusongelmia, joiden korjaaminen auttaisi useampaa käyttäjäryhmää. Esimerkiksi videolla Hakemus oli kohta, jossa käyttäjälle kerrotaan seuraava informaatio:

(29) Kun olet täyttänyt hakemuksen kaikki kohdat, lähetä se Kelaan.

Sen jälkeen voit täyttää hakemukseen tarvittavat liitteet.

Muista lähettää liitteet määräaikaan mennessä. (1:40–1:52).

Samaan aikaan videolla napsautetaan *Lähetä*-painiketta ja siirrytään uudelle sivulle. Uudella sivulla napsautetaan linkkiä ”Toimita hakemuksen liitteet asiointipalvelun liiteluettelon kautta” ja avataan jälleen uusi sivu. Uudelta sivulta siirrytään takaisin etusivulle. Videolla siis tapahtuu paljon asioita, joita ei sanallisesta. Tämän vuoksi informaatiota jää saamatta sellaiselta käyttäjältä, joka ei näe videota. Video on myös vaikea seurata kokemattomalle OmKela-palvelun käyttäjälle. Esimerkiksi monet iäkkäät ihmiset saattavat olla sekä huononäköisiä, että kokemattomia verkkopalveluiden käyttäjiä. Heille videoformaatisissa annetut ohjeet voivat tuntua hyödyllisemmiltä kuin kirjoitetut ohjeet, sillä videolla on tarjolla enemmän tietoa kuin tiiviissä, muutamalla lauseella annetuissa ohjeissa. Nyt video ei kuitenkaan palvele tätä käyttäjäryhmää parhaalla mahdollisella tavalla.

Videoilla esiintyi useita heuristiikkaan 3.1 (Tuleeko kaikki käyttäjälle olennainen tieto esille ääniraidassa?) liittyviä saavutettavuusongelmia, mutta videoilla ei siitä huolimatta ollut saatavilla kuvailutulkkauksia. Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta edellyttää viranomaisia ja julkisoikeudellisia laitoksia, joihin Kela kuuluu, tekemään verkkopalveluistaan saavutettavuusvaatimusten mukaisia (AHV 1 s.d.). Tämä koskee myös sosiaalisen median kanavissa julkaistuja videoita. (AHV 2 s.d.). Videoille tulisi olla tarjolla tekstitys sekä kuvailutulkkauksia tai aikasidonnaisen median vastine, ellei kyseessä ole tekstin mediavastine, joka on selkeästi merkitty sellaiseksi (AHV 5 s.d.). Nyt videoita ei ole merkitty tekstin mediavastineeksi, joten niissä olisi syytä olla kuvailutulkkauksia.

Ääniraidalla on mahdollista kertoa käyttäjälle melko kattavasti videon sisällöstä, kuten videolla Liite on onnistuneesti tehty. Video poikkesi muista videoista siten, että suurimman osan ajasta siinä oli sanallistettu mitä käyttäjän pitää tehdä, kuten esimerkiksi virkkeessä ”Siirry sivulle Lähetä liite” (0:09–0:13), sen sijaan että videolla olisi ainoastaan näytetty, kuinka kyseiselle sivulle siirrytään. Sanallistaminen tekee videon seuraamisesta helpompaa myös muille kuin sellaisille käyttäjille, jotka eivät kykene näkemään videota. Se auttaa esimerkiksi kokemattomia käyttäjiä. Se ei kuitenkaan kykene korvaamaan kuvailutulkkauksia, sillä ääniraidalle olisi haastavaa sisällyttää kaikkea videolla näkyvää olennaista informaatiota siten, että virkkeitä olisi yhä helppo seurata, eivätkä ne olisi liian informaationtäyteisiä. Se voisi myös heikentää niiden käyttäjien käyttäjäkokemusta, jotka näkevät videon, sillä se toisi videoon heille tarpeetonta tietoa ja tekisi siitä pidemmän. Tällöin olisi eri käyttäjien kannalta parempi, että video olisi saatavana sekä kuvailutulkkauksella että ilman sitä.

## 5.4 Ohjevideoiden sisäislukija

Tässä luvussa esittelen niitä sisäislukijan piirteitä, joita havaitsin tutkimissani Kelan ohjevideoissa. Pohdin myös sitä, millaisia käyttäjiä nämä piirteet rajaavat videoiden käyttäjäkunnan ulkopuolelle.

Analyysini perusteella yksi olennaisimmista sisäislukijan piirteistä tutkimissani videoissa on hyvä suomen kielen taito. Videoilla käytetty kieli sisältää haastavia rakenteita, kuten pitkiä lauseita, joissa on useita sivulauseita ja erityisesti haastavaa sanastoa, jota ei esiinny yleiskielessä. Videoilla käytetään pitkiä yhdyssanoja, jotka esiintyvät yleensä taipuneissa muodoissa, mikä vaikeuttaa niiden etsimistä esimerkiksi yksi- tai monikielisistä sanakirjoista. Tällaisia sanoja ovat esimerkiksi alavetovalikosta ja perustoimeentulotukea. Videoilla käytetään myös abstrakteja, virkakielelle tyypillisiä sanoja, kuten kokonaistilanne ja uudistus, jotka todennäköisesti eivät tule monelle arkielämässä vastaan.

Videoiden ymmärtämiseen ei kuitenkaan riitä se, että käyttäjän äidinkieli on suomi tai että hänellä on hyvä suomen kielen taito, vaan sisäislukija tuntee myös sosiaaliturvaan liittyvää sanastoa ja ymmärtää yleiskielisten sanojen merkityksen sosiaaliturvaan liittyvässä kontekstissa. Sisäislukijalla on joko alaan liittyvä koulutus, alan työkokemusta tai hän on muutoin perehtynyt aihepiiriin niin, että tunnistaa erilaisten toisiaan lähellä olevien termien eron. Videoilla käytetään esimerkiksi termejä toimeentulotuki, perustoimeentulotuki, palvelu, työttömyystuki ja työttömyysajan ilmoitus, joiden merkitystä ei selitetä. Erikoisalan sanasto voi tehdä videoista haastavia sellaisille käyttäjille, joille aihepiiri ei ole tuttu.

Sisäislukijalla ei ole lukemisen tai hahmottamisen vaikeuksia, vaan hän pystyy seuraamaan myös sellaista tekstiä, jossa viitataan samaan asiaan useilla eri termeillä ja käytetään monia samankaltaisia termejä. Videoilla käytetään sekä sanaa etuus että tuki viittaamaan Kelalta haettavaan rahalliseen avustukseen, ja käytetään esimerkiksi termejä työttömyysajan ilmoitus ja työttömyysajan ilmoituslomake. Toisiaan lähellä olevat termit ja synonyymit voivat tehdä videoiden seuraamisen haastavaksi esimerkiksi sellaisille käyttäjille, joilla on lukihäiriö. Videoilla esiintyy myös kohtia, jossa käyttäjälle ei kerrota suoraan, mitä hänen pitää tehdä, vaan viesti välittyy implisiittisesti. Esimerkiksi videolla Hakemus esiintynyt kohta, jossa käyttäjälle kerrotaan, että kaikki hakemuksen kohdat kannattaa täyttää, koska se tekee hakemuksen käsittelystä sujuvaa. Käyttäjän oletetaan ymmärtävän muotoilusta, että jos hän ei täytä kaikkia hakemuksen kohtia, hakemuksen käsittely voi hidastua tai epäonnistua. Sitä ei kuitenkaan sanota suoraan.

Sisäislukija on taitava verkkopalveluiden ja tietokoneiden tai älylaitteiden käyttäjä. Hän ei tarvitse opastusta palveluun kirjautumisessa ja osaa navigoida Kelan verkkosivuilla helposti ilman selkeitä sanallisia ohjeita. Hän tunnistaa, missä kohtaa palvelua milloinkin ollaan ja osaa esimerkiksi ottaa kuvan ja lisätä sen liitteeksi ilman ohjeistusta. Ainoastaan videolla Puhelinaika kerrotaan käyttäjälle, miten palveluun kirjaudutaan. Muilla videoilla oletus on, että käyttäjä osaa tehdä sen itse. Videoiden välillä on eroja siinä, kuinka hyvin niissä opastetaan käyttäjää verkkopalvelussa navigoimisessa. Videoilla Puhelinaika ja Liite sanallistetaan enemmän sitä, mitä otsikkoa tai painiketta käyttäjä tulee napsauttaa, jotta hän pääsee etenemään videolla näytettävälle sivulle. Videoilla Hakemus ja Työttömyys käyttäjälle ennemmin näytetään kuin kerrotaan kuinka liikkua sivustolla. Tämä voi tehdä videoista liian nopeatahtisia ja hankalia kokemattomille käyttäjille, joita auttaisi se, että heille sekä näytettäisiin että kerrottaisiin, mitä heidän tulee tehdä.

Videoiden sisäislukijalla on hyvät tiedonhakutaidot. Hän kykenee itse etsimään verkosta tietoa esimerkiksi niistä termeistä ja toiminnoista, joita videoilla ei selitetä. Sisäislukija kykenee myös omaksumaan tietoa nopeasti ja osaa arvioida, mikä annetusta tiedosta on olennaista. Videoilla esiintyy pitkiä virkkeitä, joissa annetaan kerralla paljon informaatiota. Joillakin videoilla annetaan tietoa, joka ei ole videoiden aiheen kannalta erityisen olennaista, kuten videolla Hakemus annettu tieto palvelun ulkoasun muuttumisesta. Videoilla esiintyy myös monia tilanteita, joissa käyttäjälle näytetään kertomisen sijaan, miten hänen tulee toimia ja ohjeistetaan toimintaa sanallisesti hyvin yleisellä tasolla. Tällöin käyttäjä joutuu katsomaan videolta samoja kohtia useita kertoja, mikäli hän ei hahmota katsomansa perusteella nopeasti sitä, miten hänen tulee toimia.

Videoiden sisäislukija voi olla kuuro tai huonokuuloinen, mutta ei näkövammaisen. Kaikissa videoissa oli tekstitys, joka vastasi täysin videoilla puhuttua informaatiota. Sen sijaan puhuttu informaatio ei kattanut kaikkea videoilla näytettyä olennaista informaatiota, ja videoiden seuraaminen pelkästään niitä kuuntelemalla ei olisi mahdollista. Videoita ei ole saatavilla kuvailutulkattuna.

Analyysini perusteella videoiden sisäislukija on suomen kielen hyvin hallitseva henkilö, jolla on hyvä tietotekniset taidot ja kyky omaksua tietoa nopeasti. Hän kykenee arvioimaan, mikä tiedosta on olennaista. Hänellä on hyvät tiedonhakutaidot ja mahdollisesti koulutus tai työkokemusta alalta, joka liittyy sosiaaliturvaan. Hänellä ei ole lukemisen tai hahmottamisen vaikeuksia. Hän voi olla kuuro tai huonokuuloinen, mutta ei näkövammaisen. Tämän



perusteella voisi väittää, että videoiden sisäislukija on vammauton tai kuulovammainen Kelan työntekijä. Videoiden kohdeyleisöä ovat todennäköisesti henkilöt, joille Kelan verkkopalveluiden käyttäminen ei ole tuttua. Yksi ohjevideoista liittyi hakemuksen tekemiseen Kelan sivuilla, joten on mahdollista, että kohdeyleisöön kuuluvat henkilöt eivät ole koskaan tehneet hakemusta Kelan verkkopalvelussa ennen. Kuitenkin videot edellyttävät käyttäjiltään ominaisuuksia, joita monilla aloittelevilla käyttäjillä ei ole. Käyttäjä, jolla on kaikki sisäislukijan ominaisuudet ei todennäköisesti tarvitse ohjevideoita, vaan pystyy käyttämään verkkopalvelua helposti ilman niitäkin. Videot eivät tällä hetkellä palvele kohdeyleisöään parhaalla mahdollisella tavalla, vaan sulkevat ulkopuolelle esimerkiksi käyttäjiä, joilla on kielellisiä tai hahmottamisen vaikeuksia, jotka eivät ole tottuneita tietotekniikan käyttäjiä tai joilla on näkövamma. Yksi käyttäjäryhmä, johon kuuluu monia henkilöitä, joihin nämä ominaisuuden pätevät, ovat iäkkäät henkilöt. Väestön ikääntyessä myös tällaisten käyttäjien määrä kasvaa. Olisi siis tärkeää, että heidän tarpeensa huomioitaisiin myös ohjevideoissa.

## **5.5 Yhteenveto ja pohdinta**

Heuristisen arviointini perusteella löysin videoista yhteensä 103 erilaista saavutettavuuteen liittyvää ongelmaa (ks. Taulukko 4). Ongelmat eivät jakautuneet tasaisesti, vaan videoiden välillä oli eroja: videosta Hakemus löysin 39 saavutettavuusongelmaa, videosta Liite 13, videosta Työttömyys 31 ja Videosta Puhelinaika 20. Eroja oli myös siinä, mihin heuristiikkaan ongelmat liittyivät. Eniten saavutettavuusongelmia löysin kategoriaan 2 (Kielellinen saavutettavuus) liittyen, yhteensä 62 kappaletta. Kategoriassa 2 yleisimmät saavutettavuusongelmat liittyivät heuristiikkaan 2.2 (Jos video ei ole saatavilla selkokielellä, onko kieli selkeää ja sanastoltaan yksinkertaista ja yhtenäistä?). Heuristiikka on varsin laaja, joten ei ole sinällään yllättävää, että siihen liittyen videoilta löytyi monia saavutettavuusongelmia. Toisaalta se kuitenkin kertoo siitä, että videoiden sanavalinnat eivät olleet täysin onnistuneita.

Toiseksi eniten saavutettavuusongelmia löytyi kategoriaan 3 (Puhutun informaation kattavuus) liittyen, yhteensä 39 kappaletta. Kategoriaan 1 (Visuaalinen saavutettavuus) liittyen en löytänyt lainkaan saavutettavuusongelmia. Oli yllättävää havaita, ettei kategorioiden 2 ja 3 välillä ollut suurempaa eroa, sillä kategoriassa 3 oli ainoastaan kaksi heuristiikkaa. Kategoriassa 2 niitä oli yhteensä seitsemän. Tämä kertoo siitä, että videoita tehdessä ei ole otettu kunnolla huomioon näkövammaisten käyttäjien tarpeita. Havainto oli

minulle yllätys, sillä videoilla oli kuitenkin huomioitu kuulovammaiset käyttäjät lisäämällä niihin tekstitykset. Videoiden tekstittäminen ja kuvailutulkkaaminen kuuluvat molemmat digipalvelulain saavutettavuusvaatimuksiin ja ovat lisäksi alimman A-tason vaatimuksia. A-tasolla kuvailutulkkaus ei ole välttämätön, mikäli aikasidonnaiselle medialle on tarjolla vastine, mutta AA-tasolla kuvailutulkausta edellytetään riippumatta siitä, onko vastine tarjolla. (AHV 5 s.d.) Kelan sivuilla on videoiden yhteydessä tarjolla kirjalliset ohjeet palvelun käyttämisestä, mutta ne eivät tarjoa käyttäjälle yhtä yksityiskohtaista informaatiota kuin videot. Kela kertoo saavutettavuusselosteessaan, että verkkosivuilla ja YouTube-kanavalla on videoita, jotka on julkaistu ennen 23.9.2020, minkä vuoksi saavutettavuusvaatimukset eivät koske niitä (Kela 2023b). Kaikki tutkimani videot oli kuitenkin julkaistu tämän jälkeen, eli niiden pitäisi täyttää saavutettavuusvaatimukset. Vaikka videot olisi julkaistu ennen tätä, olisi silti käyttäjien kannalta hyvä asia tehdä niistä saavutettavia. Olin ajatellut, että mikäli kuvailutulkausta ei ole tarjolla, videoilta olisi mahdollista saada kattavasti informaatiota ilman sitä. Näin ei kuitenkaan ollut, vaan videoiden seuraaminen pelkän äänen perusteella olisi todella hankalaa. Vaikka se olisi mahdollista, käyttäjäkokemus olisi epämiellyttävä.

Videoiden julkaisuajankohta ei vaikuttanut merkittävästi siihen, kuinka paljon saavutettavuusongelmia niistä löytyi. Eniten niitä oli videoilla Hakemus ja Työttömyys, vähiten videoilla Puhelinaika ja Liite. Työttömyys on videoista uusin, mutta se ei vähentänyt videolla olevien saavutettavuusongelmien määrää. Hakemus oli julkaistu videoista ensimmäisenä ja siinä oli eniten saavutettavuusongelmia. Videoiden julkaisuajankohdat näkyvät taulukossa 2. Uusimman ja vanhimman videon välillä oli ainoastaan noin viisi kuukautta väliä, joten todennäköisempää on, että julkaisuajankohtaa enemmän esimerkiksi videoiden aihe vaikutti saavutettavuusongelmien määrään.

Heuristisen arviointini ja löytämieni sisäislukijan piirteiden perusteella videoiden suurimmat ongelmat liittyivät kieleen ja erityisesti sanastoon. Videoilla esiintyi myös haastavia rakenteita ja epäselvää ohjeiden antamista, mutta suurin ongelma oli erikoisalan terminologian käyttäminen. Joillakin videoilla, kuten videolla Työttömyys, oli mahdotonta olla käyttämättä esimerkiksi sanaa työttömyysajan ilmoitus. Oli kuitenkin sellaisia tilanteita, joissa erikoisalan terminologian käyttämistä olisi voitu välttää, mutta niin ei siitä huolimatta tehty.

Löytämieni sisäislukijan piirteiden perusteella vaikuttaa siltä, että ohjevideot on suunnattu niiden tekijöiden kaltaisille ihmisille eli käyttäjille, joilla on hyvä suomen kielen taito, hyvät

tietotekniset taidot ja jotka tuntevat sosiaaliturvaan liittyvää sanastoa. Tämä rajaa ulkopuolelle monia käyttäjäryhmiä, kuten maahanmuuttajia, käyttäjiä, joilla kielellisiä tai hahmottamisen vaikeuksia ja iäkkäitä ihmisiä. Vaikka videoiden käyttäjäryhmä on todella laaja, eikä ole varmasti mahdollista vastata samoilla videoilla kaikkien käyttäjien tarpeisiin, kieli vaikuttaa kaikkien käyttäjäryhmien käyttäjäkokemukseen. Videoiden kieli ei palvele parhaalla mahdollisella tavalla niiden oletettua kohdeyleisöä, eli kokemattomia Kelan verkkopalveluiden käyttäjiä. Jos kielestä tehtäisiin saavutettavampaa, se parantaisi videoiden käytettävyyttä kaikille käyttäjäryhmille. Yhdenvertaisuuslaki edellyttää viranomaisilta toimenpiteitä yhdenvertaisuuden edistämiseksi toiminnassaan. Toimenpiteiden tulee tehokkaita, tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia. (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 2. luku 5§.) Hallintolain mukaan viranomaisten on järjestettävä palvelunsa siten, että hallinnon asiakas saa asianmukaisia palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti (Hallintolaki 2003/434, 2. luku 7§). Käyttäjien tarpeisiin sopivan kielen käyttämien Kelan ohjeistuksessa täyttäisi kaikki yhdenvertaisuuslaissa mainitut kriteerit. Se hyödyttäisi käyttäjien lisäksi myös Kelan työntekijöitä, sillä käytettävät ohjevideot luultavasti vähentäisivät virheellisesti täytettyjen hakemukset määrää. Käytettävät ja saavutettavat videot myös parantaisivat ihmisten mahdollisuutta osallisuuteen, sillä he olisivat paremmin tietoisia siitä, kuinka vaikuttaa omaan toimeentuloonsa.

## 6 PÄÄTELMÄT

Tutkielmani tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia saavutettavuusongelmia Kelan ohjevideoista Näin teet hakemuksen OmaKelassa, Näin lähetät liitteitä OmaKelassa, Näin täytät työttömyysajan ilmoituksen OmaKelassa ja Näin varaat puhelinajan verkossa löytyisi laatimieni saavutettavuusheuristiikkojen avulla, ja millaiselle käyttäjälle videot arviointini perusteella olisi tarkoitettu. Tutkimuskysymykseni olivat seuraavat:

1. Mitä heuristiikkoihini valitsemia verkkosisällölle määriteltyjä saavutettavuuden tutkimani Kelan ohjevideot täyttävät ja mitä ne eivät täytä?
2. Millaista tietoa ja millaisia ominaisuuksia videot edellyttävät käyttäjältään heuristisen arviointini perusteella?

Halusin myös selvittää, oliko videoiden välillä eroja siinä, kuinka paljon saavutettavuusongelmia niistä löytyi ja mihin kategoriaan löytyneet saavutettavuusongelmat liittyivät. Ennakkokäsitykseni oli, että videoilta löytyisi ainoastaan yksittäisiä ongelmia liittyen kategorioihin 1 (Visuaalinen saavutettavuus) ja 3 (Puhutun informaation kattavuus), sillä ne perustuivat digilaisissa määriteltyihin saavutettavuusvaatimuksiin, jotka videoiden pitäisi täyttää. Videoiden kieleen liittyen odotin löytäväni ongelmia, sillä kielestä ei esitetä laissa yhtä yksityiskohtaisia vaatimuksia.

Ennakkokäsitykseni oli osittain oikeassa: videoilta ei löytynyt lainkaan ongelmia liittyen kategoriaan 1 (Visuaalinen saavutettavuus). Sen sijaan kategoriaan 3 (Puhutun informaation kattavuus) liittyen löytyi runsaasti ongelmia. Useimmat löytämäni ongelmat liittyivät kategoriaan 2 (Kielellinen saavutettavuus), kuten osasin odottaa. Kaikki videot oli tekstitetty, ja tekstitys vastasi täysin videoilla annettua puhuttua informaatiota. Videoita ei ollut saatavilla selkokielellä, ja kaikilla niistä oli kohtia, joissa käytettiin epäselvää kieltä ja haastavia sanoja, joita ei selitetty. Osalla videoista esiintyi myös pitkiä, monimutkaisia lauseita ja ohjeita annettiin epäselvällä tavalla. Ainoastaan videolla Puhelinaika ei edellytetty käyttäjältä tietoa, jota videolla ei tarjottu. Videolla Hakemus esiintyi myös yksi kohta, jossa yhteys videokuvan ja puhutun informaation välillä ei ollut selvä. Yhtään videota ei ollut kuvailutulkattu ja kaikilla niistä esiintyi kohtia, joissa kaikki olennainen tieto ei tullut esille ääniraidassa.

Heuristiikkani toimivat tutkimuksessa hyvin. Videoilta löytyi kaksi saavutettavuusongelmaa, jotka eivät sisältyneet laatimiini heuristiikkoihin. Ne olivat informaation esittämisjärjestys videoilta Liite ja Hakemus löytyneissä saavutettavuusongelmissa. En kuitenkaan havainnut

muuta ongelmia, jotka olisivat jääneet heuristiikkojeni ulkopuolelle, joten heuristiikkani olivat mielestäni riittävän kattavat. Osa heuristiikoista oli varsin laajoja, kuten heuristiikka 2.2 (Jos video ei ole saatavilla selkokielellä, onko kieli selkeää ja sanastoltaan yksinkertaista ja yhtenäistä?). Toisaalta saattoi olla parempi ratkaisu olla tekemättä montaa hyvin yksityiskohtaista heuristiikkaa, sillä silloin vastaan olisi saattanut tulla useampia saavutettavuusongelmia, jotka eivät sovi mihinkään heuristiikkaan.

Analysoimieni sisäislukijan piirteiden perusteella videot edellyttivät käyttäjältään hyvää suomen kielen taitoa, hyviä tietoteknisiä taitoja ja kykyä omaksua tietoa nopeasti. Käyttäjän täytyi kyetä arvioimaan, mikä tiedosta on olennaista. Hänellä tuli olla hyvät tiedonhakutaidot ja mahdollisesti koulutus tai työkokemusta alalta, joka liittyy sosiaaliturvaan. Hänellä ei voinut olla lukemisen tai hahmottamisen vaikeuksia. Hän voi olla kuuro tai huonokuuloinen, mutta ei näkövammaisen.

Tutkimukseni saavutti tavoitteensa, sillä pystyin löytämään videoista heuristiikkojeni avulla erilaisia saavutettavuusongelmia, joiden pohjalta kykenin muodostamaan kuvan siitä, millainen olisi videoiden ideaalikäyttäjä. Tämän perusteella kävi ilmi myös, millaisia käyttäjiä videot eivät palvele parhaalla mahdollisella tavalla ja miten niitä kannattaisi kehittää. Täytyy kuitenkin muistaa, että kyseessä on vain yhden ihmisen arvio, eikä minulla ole aistivammoja tai lukemisen tai hahmottamisen vaikeuksia. Tutkielmani on vain arvio siitä, mitkä asiat videoilla saattaisivat olla saavutettavuusongelmia. Jotta videoiden saavutettavuutta voitaisiin todella arvioida, niille pitäisi tehdä käyttäjätutkimuksia. Tämän vuoksi en lähtenyt tutkielmassani myöskään arvioimaan löytämieni ongelmien vakavuutta, vaikka se tyypillisesti kuuluukin heuristiseen arviointiin. Koen, että omat arvioni ongelmien vakavuudesta eivät olisi tuoneet tutkielmaani juurikaan lisää mitään olennaista tietoa, sillä todellisten käyttäjien arviot saattaisivat olla hyvin erilaisia. Esitin kuitenkin löytämieni ongelmien määrät numeroina, sillä mielestäni se teki helpommaksi hahmottaa ongelmien laajuutta. Vaikka tutkielmassani ei ole määritelmää sille, mikä olisi ollut saavutettavuusongelmien mahdollinen enimmäismäärä, koen että ongelmien määrien erot videoiden välillä näyttävät, että videot olisi mahdollista toteuttaa myös siten, että ne olisivat saavutettavampia laajemmalle käyttäjäjoukolle.

Heuristinen arviointi toimi menetelmänä mielestäni hyvin tässä tutkimuksessa, sillä sen avulla kykenin tutkimaan videoilta eri saavutettavuuden osa-alueita ja saatoin räätälöidä juuri tähän tutkimukseen sopivat kriteerit. Ei olisi ollut järkevää lähteä tutkimaan videoita esimerkiksi WCAG 2.1 -ohjeistusten A- ja AA-tasojen vaatimusten kautta, sillä kaikki niistä eivät päde videoihin eikä ohjeistuksissa kommentoida kieltä. Heuristisen arvioinnin heikkous on

loppukäyttäjän puuttuminen tutkimuksesta, mikä tässä tapauksessa on merkittävä ongelma. Heuristinen arviointi myös suoritetaan yleensä ryhmässä, jotta voidaan löytää mahdollisimman suuri osa ongelmista. Tein tutkimukseni yksin, mutta koska heuristista arviointia suositellaan käytettäväksi osana iteratiivista tuotekehitysprosessia (Suojanen ym. 2012, 98), ajattelen, että tutkimukseni voi toimia lähtökohtana tulevalle tutkimukselle Kelan ohjevideoista. Tulevaisuudessa joku muu voi haluta tehdä oman heuristisen arviointinsa samoista videoista tai videoille voidaan tehdä käyttäjätestauksia. Silloin tutkimukseni asettuisi osaksi laajempaa iteratiivista tutkimusprosessia, jossa voidaan ottaa huomioon ja korjata ne puutteet, jotka nykyisessä tutkimuksessani oli.

Heuristisen arvioinnin heikkous on myös se, että se ohjaa kiinnittämään huomion pelkästään tutkimuskohteesta löytyviin ongelmiin ja niiden puutteeseen, ei mahdollisiin muihin positiivisiin asioihin tutkimuskohteessa. Saavutettavuusongelmien määrä ei kerro siitä, millaisia videot ovat kokonaisuutena. Tutkielmani aiheena ei kuitenkaan ole arvioida sitä, kuinka onnistuneita videot ovat, vaan selvittää, löytyykö niistä ylipäätään saavutettavuusongelmia ja millaisia löytyneet saavutettavuusongelmat ovat. Tähän tarkoitukseen heuristinen arviointi soveltui mielestäni hyvin.

Käytin menetelmänä myös sisäislukijan etsimistä videoista, ja se oli mielestäni toimiva menetelmä, koska se näytti konkreettisella tavalla, kenelle videot vaikuttavat olevan suunnattuja ja mitä käyttäjäryhmiä niiden ulkopuolelle jää. Menetelmän heikkoutena on se, että se perustuu heuristiseen arviointiin, joka ei ota huomioon videoiden positiivisia puolia, eikä siten arvioi niitä kokonaisuutena. En myöskään tutkinut sisäislukijaa kaikissa videoissa erikseen. Videoiden välillä oli eroja niissä löytyvien saavutettavuusongelmien määrässä, mutta niistä kaikista löytyi pitkälti samoihin heuristiikkoihin liittyviä virheitä. Löytämäni sisäislukijan piirteet ovatkin siis yleistys siitä, millaisille käyttäjille videot on laadittu.

Tutkielmani teoreettisena pohjana toimivat käytettävyyden, käyttäjäkeskeisen suunnittelun, saavutettavuuden ja heuristisen arvioinnin käsitteet sekä selkokielen piirteet.

Käyttäjäkeskeisyys on saavutettavuuden ja selkokielen ytimessä: ne pyrkivät tekemään palveluista ja tuotteista käytettäviä laajemmalle ihmisryhmälle. Pyrin tuomaan analyysissäni käyttäjän näkökulman jatkuvasti esille, ja mielestäni onnistuin siinä varsin hyvin. Esittelin teoriaosuudessa myös hyvän termin ominaisuuksia ja käytettävyyden ja termien suhdetta. Termit jäivät analyysiluvussani vähällä huomiolle, eivätkä olleet lopulta niin olennaisia tutkimukseni kannalta kuin alun perin ajattelin. Halusin termien ja käytettävyyden suhteen

käsittelemisellä teoriassa tuoda esiin sen, että vaikka termi olisi oikea, tarkkarajainen ja kielellisesti moitteeton, se ei täytä tehtäväänsä, mikäli se ei ole käyttäjälle tuttu. Erikoiskielen terminologian käyttö videoilla oli yksi merkittävä saavutettavuusongelmien syy.

Analyysissani en kuitenkaan keskittynyt erityisesti hyvän termin piirteisiin, joten terminologiaa käsittelevä teorialuku jäi hieman irralliseksi muusta tutkielmasta.

Mielestäni tutkimukseni osaltaan osoittaa, että palveluiden tekemiseen saavutettavaksi ei riitä pelkästään tiettyjen saavutettavuuskriteerien täyttäminen, kuten se, että videoilla on tekstitykset. Se on tärkeä askel oikeaan suuntaan, mutta saavutettavuus vaatii käyttäjäkeskeistä suunnittelua, joka edellyttää käyttäjän tarpeiden tuntemista. WCAG 2.1 -ohjeistuksissa kieli mainitaan ainoastaan otsikon Ymmärrettävä yhteydessä olevien korkeimman AAA-tason vaatimusten kohdalla, joiden täyttämistä digipalvelulaki ei tällä hetkellä edellytä (W3C 2019d; AHV5 s.d.). Kieli vaikuttaa palveluiden saavutettavuuteen ja käyttäjäkokemukseen kaikille ryhmille, joten voisi olla tarpeellista määrittää sille tarkempia vaatimuksia lain tasolla. Tällä hetkellä hallintolaissa edellytetään viranomaisilta asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä, mutta näitä ominaisuuksia ei määritellä tarkemmin (Hallintolaki 2003/434, 2. luku 9§). Lain tasolla on tietysti haastavaa määritellä yksityiskohtaisia ohjeita kielelle, mutta kenties laissa voitaisiin edellyttää kieleltä käyttäjäkeskeisyyttä. Tämä velvoittaisi viranomaisia huomioimaan käyttäjän tarpeet paremmin viestinnässään, mikä tekisi palveluista saavutettavampia ja käytettävämpiä.

Tutkielmani aineisto oli hyvin rajallinen, joten tulevassa tutkimuksessa voitaisiin selvittää, onko muussa viranomaisviestinnässä vastaavia saavutettavuusongelmia. Koska heuristisesta arvioinnista puuttuvat loppukäyttäjät, olisi myös tärkeää sisällyttää oikeat käyttäjät mukaan Kelan videoiden arviointiin, jotta saataisiin selville, kuinka saavutettavia videot todella ovat. Samalla voitaisiin myös tutkia videoita kokonaisuutena, koska kuten aiemmin mainitsin, heuristisessa arvioinnissa huomio kiinnittyy pelkästään ongelmiin tai niiden puutteeseen, mikä ei välttämättä anna täysin oikeaa kuvaa tutkimuskohteen laadusta.

# LÄHTEET

## Aineistolähteet

- Kelakanava 2021. Näin teet hakemuksen OmaKelassa. YouTube-video 2.8.2021.  
<https://www.youtube.com/watch?v=CP7rhzAUC9k>. (26.4.2023)
- Kelakanava 2021. Näin varaat puhelinajan verkossa. YouTube-video 12.10.2021.  
<https://www.youtube.com/watch?v=9O-7TlcscE&t=113s>. (26.4.2023)
- Kelakanava 2021. Näin lähetät liitteitä OmaKelassa. YouTube-video 11.12.2021.  
<https://www.youtube.com/watch?v=Y-rhShTIyp8&list=PLcHnb7gsysA4rNHGptSyR6XbSQGMX7gC6&index=5>.  
(26.4.2023)
- Kelakanava 2022. Näin täytät työttömyysajan ilmoituksen OmaKelassa. YouTube-video 19.1.2022.  
<https://www.youtube.com/watch?v=QLooLWtsWRU&list=PLcHnb7gsysA4rNHGptSyR6XbSQGMX7gC6&index=6>. (26.4.2023)

## Kirjallisuuslähteet

- Acosta, Tania, Patricia Acosta-Vargas, José Adrián Zambrano Miranda & Sergio Luján-Mora 2020. Web Accessibility Evaluation of Videos Published on Youtube by Worldwide Top-Ranking Universities. IEEE Access vol. 8. Piscataway: IEEE, 110994–111011.
- AHV 1 = Etelä-Suomen aluehallintovirasto s.d. Soveltamisala: kuulummeko lain piiriin?  
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/soveltamisala-kuulummeko-lain-piiriin/>. (26.4.2023)
- AHV 2 = Etelä-Suomen aluehallintovirasto s.d. Mitä palveluja ja sisältöjä laki koskee?  
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/mita-palveluja-ja-sisaltoja-laki-koskee/>. (26.4.2023)
- AHV 3 = Etelä-Suomen aluehallintovirasto s.d. Videoiden ja äänilähetysten saavutettavuus.  
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/videoiden-ja-aanilahetysten-saavutettavuus/>. (26.4.2023)
- AHV 4 = Etelä-Suomen aluehallintovirasto s.d. Tietoa WCAG-ohjeistuksesta.  
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/tietoa-wcag-kriteereista/>. (26.4.2023)
- AHV 5 = Etelä-Suomen aluehallintovirasto s.d. WCAG 2.1: lain vaatimukset.  
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/wcag-2-1/>. (26.4.2023)
- AHV 6 = Etelä-Suomen aluehallintovirasto s.d. Digipalvelulain vaatimukset.  
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/>.  
(26.4.2023)
- CRPD = Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016.  
[https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027\\_2#idm45053756725744](https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2#idm45053756725744). (31.3.2023)



- Digipalvelulaki = Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306#Lidm45053757450848>.  
 (31.3.2023)
- Fimea s.d. *Biologiset lääkkeet ja biosimilaarit*.  
<https://www.fimea.fi/documents/160140/1153780/Selkotiivistelma+Biologiset+lääkkeet+ja+biosimilaarit.pdf/3538c45d-dd0f-45d5-a224-589dd8fb5027>.  
 (26.4.2023)
- Galitz, Wilbert O. 2007. *The Essential Guide to User Interface Design. An Introduction to GUI Design Principles and Techniques*. 3. painos. Indianapolis: Wiley Publishing Inc.
- Hallintolaki 2003/434. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434#O1L2P8>.  
 (26.4.2023)
- Helin, Leena 2005. Käytettävyys erityisryhmien kannalta. Teoksessa Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Majarinta (toim.), *Käytettävyystutkimuksen menetelmät*. Tampereen yliopisto, 237–258. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>.  
 (26.4.2023)
- Hirvonen, Maija, Tuija Kinnunen & Liisa Tiittula 2020. Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa Maija Hirvonen & Tuija Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä: yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Gaudeamus, 13–31.
- Hosiaislouma, Yrjö 2016. *Kirjallisuusoppi: aapisesta äänirunoon*. Helsinki: Avain.
- Isohella, Suvi & Niina Nissilä 2015. Connecting Usability with Terminology. Achieving Usability by Using Appropriate Terms. Teoksessa *2015 IEEE International Professional Communication Conference (IPCC)*. IEE, 1–5. <https://ieeexplore-ieee-org.libproxy.tuni.fi/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=7235849>. (26.4.2023)
- Isohella, Suvi & Anita Nuopponen 2016. Terminologia kohtaa käytettävyyden. Terminologista käytettävyyttä rakentamassa. Teoksessa Pia Hirvonen, Daniel Rellstab & Nestori Siponkoski (toim.), *Teksti ja tekstuaalisuus, Text och textualitet, Text and Textuality, Text und Textualität. VAKKI-symposiumi XXXVI 11.–12.2.2016*. Vaasa: VAKKI Publications 7, 226–237.  
[http://www.vakki.net/publications/2016/VAKKI2016\\_Isohella&Nuopponen.pdf](http://www.vakki.net/publications/2016/VAKKI2016_Isohella&Nuopponen.pdf).  
 (26.4.2023)
- Jaakkola, Minna, Maija Töyry, Merja Helle & Tiina Onikki-Rantajääskö 2014. Construing the Reader: Multidisciplinary approach to journalistic texts. *Discourse & Society* 25:5, 640–655. London, England: SAGE Publications.
- Kara, Henna 2022. Sivulause ei ole sivuseikka. Teoksessa Ari Sainio (toim.), *Avaimet selkokieleen*. Espoo: Opikie. 89–90.
- Kela s.d. Kelakanava YouTube-kanavan Tietoja-välilehti. YouTube-kanava.  
<https://www.youtube.com/@Kelakanava/about>. (21.3.2023)
- Kela 2018. *Asiakkaiden yhdenvertaisuus Kelassa*. Helsinki: Kela.  
<https://www.kela.fi/documents/20124/410405/Yhdenvertaisuussuunnitelma.pdf/dc0a9239-3749-5aa5-25d7-e2ccb5129d2e?t=1666778687530>. (11.4.2023)
- Kela 2023a = Kela 2023. Suomen sosiaaliturva. <https://www.kela.fi/suomen-sosiaaliturva>.  
 (26.4.2023)

- Kela 2023b = Kela 2023. OmaKelan saavutettavuusseloste.  
<https://www.kela.fi/saavutettavuusseloste-omakela>. (26.4.2023)
- Korvenranta, Heta 2005. Asiantuntija-arvioinnit. Teoksessa Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Majarinta (toim.), *Käytettävyyystutkimuksen menetelmät*. Tampereen yliopisto, 111–124. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>. (26.4.2023)
- Korpela, Jukka 2002. Esteettömyysopas.  
<https://web.archive.org/web/20021228014343/http://www.tieke.fi/esteettomyysopas/2.2.html>. (26.4.2023)
- Kotus 1 = Kotimaisten kielten keskus s.d. Säädoskielen ohjeita.  
[https://www.kotus.fi/ohjeet/saadoscielen\\_ohjeita](https://www.kotus.fi/ohjeet/saadoscielen_ohjeita). (26.4.2023)
- Kotus 2 = Kotimaisten kielten keskus s.d. Kiilalauseet.  
[https://www.kotus.fi/ohjeet/saadoscielen\\_ohjeita/kiilalauseet](https://www.kotus.fi/ohjeet/saadoscielen_ohjeita/kiilalauseet). (26.4.2023)
- Kukulska-Hulme, Agnes 1999. *Language and Communication. Essential Concepts for User Interface and Documentation Design*. New York/Oxford: Oxford University Press.
- Kuutti, Wille 2003. *Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi*. Helsinki: Talentum.
- Leskelä, Leealaura 2019. *Selkokieli: Saavutettavan kielen opas*. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Leskelä 2022a = Leskelä, Leealaura 2022. Selkokielen perusta. Teoksessa Ari Sainio (toim.), *Avaimet selkokieleen*. Espoo: Opik, 11–21.
- Leskelä 2022b = Leskelä, Leealaura 2022. *Selkopuhetta! Puhuttu selkokieli kehitysvammaisten henkilöiden ja ammattilaisten vuorovaikutuksessa*. Helsingin yliopisto, väitöskirja. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-8764-2>.
- LSAAO = Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.  
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L6>. (26.4.2023)
- Minilex s.d. Itsenäinen julkisoikeudellinen laitos.  
<https://www.minilex.fi/a/itsen%C3%A4inen-julkisoikeudellinen-laitos>. (26.4.2023).
- Nielsen, Jacob 1993. *Usability Engineering*. San Francisco: Academic Press.
- Nielsen, Jacob 1994. Heuristic evaluation. Teoksessa Jacob Nielsen & Robert L. Mack (toim.), *Usability inspection methods*. New York, NY: John Wiley & Sons, 25–62.
- OM = Opetusministeriön Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto 2006. *Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus: opetusministeriön toimenpideohjelma 2006–2010*. Helsinki: Yliopistopaino.  
[http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/ohjelmat\\_ja\\_strategiat/taiteen\\_ja\\_kulttuurin\\_saavutettavuus\\_toimenpideohjelma.pdf](http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/ohjelmat_ja_strategiat/taiteen_ja_kulttuurin_saavutettavuus_toimenpideohjelma.pdf). (26.4.2022)
- Ovaska, Saila, Anne Aula & Päivi Majaranta 2005. Johdatus käytettävyydestutkimukseen. Teoksessa Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Majaranta (toim.), *Käytettävyydestutkimuksen menetelmät*. Tampereen yliopisto, 1–16.  
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>. (26.4.2023)
- Rajala, Pertti & Hannu Virtanen 1986. *Selkokieli: miten sanoma perille?* Helsinki: Kirjastopalvelu.

- Sainio, Ari & Pertti Rajala 2002. Ohjeita selkokirjoittajalle. Teoksessa Hannu Virtanen (toim.), *Selko-opas*. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 23–32.
- Sainio, Ari 2022. *Avaimet selkokieleen*. Espoo: Opike.
- Schmid, Wolf 2009. Implied author. Teoksessa Peter Hühn, John Pier, Wolf Schmid ja Jörg Schönert (toim.), *Handbook of Narratology*. Berlin, New York: Walter de Gruyter, 161–173.
- SFS-EN IEC/IEEE 82079-1:2020 2020. Helsinki: Suomen Standardoimisliitto SFS ry.
- SK tarvearvio = Juusola, Markku 2019. *Selkokielen tarvearvio 2019*. Selkokeskus, Kehitysvammaliitto ry. <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2021/05/Tarvearvio-2019.pdf>. (26.4.2022)
- Suojanen, Tytti, Kaisa Koskinen & Tiina Tuominen 2012. *Käyttäjakeskeinen kääntäminen*. Tampere Studies in Language, Translation and Literature B1. Tampere: Tampereen yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-8839-9>. (26.4.2023)
- Suojanen, Tytti, Kaisa Koskinen & Tiina Tuominen 2014. *User-Centered Translation*. London: Taylor & Francis Group.
- Suojanen, Tytti 2020. Tekninen dokumentaatio ja käyttöohje. Luento Tekninen kirjoittaminen (suomi) -kurssilla. Tampereen yliopisto 8.9.2020.
- Suomen perustuslaki 1999/731. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P22>. (26.4.2023)
- TEPA-termipankki: s.v. *etuus*. 2022. Verkkojulkaisu. Sanastokeskus ry. <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/etuus>. (26.4.2022)
- TEPA-termipankki: s.v. *sisäislukija*. 2022. Verkkojulkaisu. Sanastokeskus ry. <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/sis%C3%A4islukija>. (26.4.2023)
- TEPA-termipankki: s.v. *termi*. 2022. Verkkojulkaisu. Sanastokeskus ry. <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/termi>. (26.4.2023)
- THL = Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022. Esteettömyys ja saavutettavuus. Päivitetty 1.6.2022. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/esteettomyys-ja-saavutettavuus>. (26.4.2023)
- Tiililä, Ulla 2014. Kielikäsitukset hyvän virkakielen esteenä. *Kielikello: kielenhuollon tiedotuslehti* 3/2014. <https://www.kielikello.fi/-/kielikasitukset-hyvan-virkakielen-esteena>. (26.4.2023)
- TSK = Tekniikan sanastokeskus 1988. *Sanastotyön käsikirja: soveltavan terminologian periaatteet ja työmenetelmät. Handbok i terminologiarbete: principer och metoder i tillämpad terminology. Handbook of terminology work: principles and methods of applied terminology science*. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto: Tekniikan sanastokeskus.
- UM = Ulkomministeriö s.d. Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (2006). [https://um.fi/yk-n-voimassa-olevat-ihmisoikeussopimukset/-/asset\\_publisher/vcCt60yv1Ddt/content/yleissopimus-vammaisten-henkiloiden-oikeuksista-2006-](https://um.fi/yk-n-voimassa-olevat-ihmisoikeussopimukset/-/asset_publisher/vcCt60yv1Ddt/content/yleissopimus-vammaisten-henkiloiden-oikeuksista-2006-). (26.4.2023)
- Vanderheiden, Gregg C. 1990. Thirty Something (Million): Should They Be Exceptions? *Human Factors: The Journal of Human Factors and Ergonomics Society*. 34:4. Los Angeles, CA: Human Factors and Ergonomics Society, 383–396.

- Virtanen, Hannu 2012. *Selkokielen käsikirja. 2.*, uudistettu painos. Tampere: Oppimateriaalikeskus Opike.
- VK-toimikunta = Vammaiset ja kulttuuri -toimikunta 2004. *Taide tarjolle, kulttuuri kaikille: Vammaiset ja kulttuuri -toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi*. Helsinki: Yliopistopaino.  
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80376/opm29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. (26.4.2023)
- W3C 2019a = W3C 2019 [2018]. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1: Onnistumiskriteeri 1.2.2 Tekstitys (tallennettu).  
<https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/#captions-prerecorded>. (26.4.2023)
- W3C 2019b = W3C 2019 [2018]. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1: Onnistumiskriteeri 1.2.4 Tekstitys (suorissa lähetyksissä).  
<https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/#captions-live>. (26.4.2023)
- W3C 2019c = W3C 2019 [2018]. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1: 6. Sanasto: tekstitys (captions). <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/#dfn-captions>. (26.4.2023)
- W3C 2019d = W3C 2019 [2018]. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1: 3. Ymmärrettävä. <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/#understandable>. (26.4.2023)
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>. (26.4.2023)
- Åkermarck, Mikael 2020. Puheenvuoro: Viestinnän saavutettavuus lainsäädännössä. Teoksessa Maija Hirvonen & Tuija Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä: yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Tallinna: Gaudeamus, 32–41.

# ENGLANNINKIELINEN LYHENNELMÄ

## **Are the conditions of the Act on the Provision of Digital Services sufficient for videos? Heuristic evaluation of the accessibility of Kela's instructional videos**

### **Introduction**

The topic of my thesis is the accessibility of four of Kela's instructional videos available on Kela's YouTube channel. Accessibility of online services is a very topical subject: the Act on the Provision of Digital Services entered into force on April 1<sup>st</sup>, 2019 (AHV 6 n.d.). The act requires the websites, mobile applications, and pre-recorded audios and videos of authorities to meet the accessibility requirements defined in the act (AHV 2 n.d.). The accessibility requirements are the levels A and AA of Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 (AHV 5 n.d.).

With my thesis, I wanted to study whether these requirements are sufficient to make web content accessible. The level A and AA accessibility requirements do not include any criteria related to the style and the contents of the language used on websites, mobile services, and pre-recorded time-based media, so I wanted to focus on the language used of the instructional videos. The Administrative Procedure Act states that the language used by authorities must be clear, easy to understand, and to the point (Hallintolaki 2003/434, 2. chapter 9§). These characteristics are not defined in any more detail in the act, so one objective of the thesis was to see whether the videos fulfil these requirements and whether there is a need for more detailed description for the requirements of the Administrative Procedure Act. My research questions are the following: which requirements related to the accessibility of web content included in my heuristics do the videos meet and which requirements do they not meet, and what kind of information and characteristics do the videos require from their users based on my heuristic evaluation.

I used heuristic evaluation and analysing the characteristics of implied reader as my research methods. I created my heuristics myself. I used the WCAG 2.1 level A and AA requirements that apply to videos and the principles of writing plain language as the basis of my heuristics. Even though the videos do not use plain language, there are many similarities between the

guidelines of writing plain language and writing user friendly manuals, which is why I wanted to include principles of plain language in my heuristics.

## **Usability, accessibility, the relationship between terms and usability, and plain language**

Usability refers to whether the product can be used in a manner that is efficient, pleasant, and effective to the user (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012, 15). User's experience of the usability of the product is always affected by the characteristics of the user and the context the product is used in (Ibid). A novice user's needs might be different from the needs of an experienced user.

User-centered design requires familiarity with the needs of the user (Ovaska, Aula & Majaranta 2005, 2). Data about the user experience and the context of use should be collected throughout the development process of the product (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012, 19). The usability of a product can be studied with different user studies, such as interviews, surveys, focus groups, and field research (Ibid, 23). The product should then be developed based on the feedback received from the users (Kuutti 2003, 68).

User studies are not always a viable option, such as in cases where the development is still in early stages or when results are needed quickly (Korvenranta 2005, 111). In such cases, a usability inspection done by an expert can be carried out to test the usability of a product (Ibid).

One method of usability inspection is heuristic evaluation, a method developed by Jakob Nielsen (Korvenranta 2005, 111). In heuristic evaluation the usability of a product or a service is evaluated with heuristics, which are a list of different usability principles or rules (Ibid, 112–113). Heuristic evaluation is done by a group of experts, and the purpose is to identify usability problems that can then be fixed (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012, 98). After the experts have done their evaluations individually, they discuss their findings together and classify them based on their severity (Korvenranta 2005, 115). Heuristic evaluation lacks the viewpoint of the end user, so a user study should be carried out after the heuristic evaluation (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012, 98).

Accessibility refers to serving different user groups in an equal manner (Hirvonen, Kinnunen & Tiittula 2020, 13). An accessible service is available to everyone regardless of their origin, age, gender, disability, or other personal characteristics (OM 2006, 7). Accessibility and

usability are terms that are often used in parallel (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012, 18–19). Accessibility means designing services and facilities in a manner that makes them usable to people with disabilities (Ibid). Accessibility provides an ethical viewpoint to usability: accessibility is usability that enables people to use their right to participate in society and impact their own life (Ibid).

Accessibility can be considered in the product design process in two different ways: different versions of the product or service can be designed for different user groups, or the product or service can be designed to be suitable for all user groups (Helin 2005, 238). While it is not possible to design all products and services in a manner that meets the needs of all user groups, most products and services can be made more accessible with small and cheap adjustments (Vanderheiden 1990, 11). All disabled people do not have the same disabilities, and the level of disability differs between individuals, which makes the user groups small (Ibid). Therefore, developing different versions of the same product for each user group is challenging and expensive (Ibid). With the number of disabled people increasing due to aging population, the best option according to Vanderheiden (1990, 12) would be to design mass market products to be accessible for all users whenever possible.

Accessibility is decreed by the Finnish law: the Constitution of Finland states that all people are equal before the law, and no one shall be treated differently based on their sex, age, origin, language, religion, conviction, opinion, health, disability, or other reason that concerns his or her person without an acceptable reason (Suomen perustuslaki 1999/731, 2. chapter 6§). The Non-discrimination Act requires authorities, education providers, and employers to take measures that promote the realisation of equality in their services (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 2. chapter 5§–7§). Finland has ratified the Convention on the Rights of Persons with Disabilities that entails actions that make the full participation of disabled people in the community easier (CRPD 27/2016, §19). The services intended for the entire population should be equally available to disabled people in an accessible manner (Ibid). The access to information, the freedom of expression, and freedom of opinion of disabled people should be supported by providing information in an accessible form (CRPD 27/2016, §21).

The Act on Provision of Digital Services gives more detailed requirements that authorities should meet to ensure the accessibility of their online services. The act requires the websites, mobile applications, and pre-recorded videos and audios available on websites and mobile applications of authorities, statutory corporations, and some organizations to fulfil the accessibility requirements of levels A and AA of the Web Content Accessibility Guidelines

2.1 (WCAG 2.1) criteria apart from criterion 1.2.4 Captions (Live) (AHV 1 n.d.; AHV 5 n.d.). WCAG 2.1 criteria has three levels: A, AA, and AAA (AHV 4 n.d.). The levels are defined by how extensively they improve accessibility (Ibid). Pre-recorded videos and audios available on authorities', statutory corporations', and certain organisations' social media accounts must also meet the accessibility requirements (AHV 2 n.d.). Kela is a statutory corporation, so the act applies to it as well (Minilex n.d.).

WCAG 2.1 has to do with the technical accessibility of online services, and the purpose of the guidelines is to ensure that as many people as possible can use online services (AHV 4 n.d.). WCAG 2.1 includes very few requirements related to language even though understandable language improves the accessibility and user experience for all user groups. The Administrative Procedure Act states that the language used by authorities must be clear, easy to understand, and to the point (Hallintolaki 2003/434, 2. chapter 9§). The act does not define these features in more detail, but states that authorities must arrange their services in a manner that ensures appropriate service to the customer and allows the authority to perform their duties effectively (Hallintolaki 2003/434, 2. chapter 7§). It could be assumed that arranging services in such manner also includes using language that is clear and understandable to the client. Since a large portion of the communication done by authorities is intended for a very vast audience, it is impossible to meet the needs of all user groups. Therefore, it might be necessary to define the features of appropriate language in more detail in the law or include a mention of using language that meets the needs of the customers whenever it is possible.

A word used to refer to a concept in jargon is called a term (TEPA-termipankki: s.v. *termi* 2022). Jargon is used in contexts where standard language is not specific enough (TSK 1988, 11). The difference between standard language and jargon includes the use of different vocabulary: jargon uses highly specific terminology and standard language uses common words whose meaning is specified by the context (Ibid).

The Handbook of terminology work (1988, 74–79) defines a good term as a term that is transparent, coherent, appropriate, distinguishable, short, productive, easy to pronounce, write, and inflect, linguistically impeccable, and in the native language of the user. According to Isohella and Nissilä (2015, 3) the appropriateness of a term depends on the users and their level of knowledge regarding the topic: a novice user does not benefit from an exact term if they do not understand its meaning. Using a term that the user is unfamiliar with requires explaining the meaning of the term, so it might not be helpful to the user and could instead steer their attention away from the actual topic (Ibid).



The appropriateness of a term significantly impacts the user experience: Galitz (2007, 66, 73) states that unclear language is one of the most common problems related to web user interfaces. According to Galitz (Ibid), this is because the user interfaces use the terminology of the developers instead of the terminology of the users. When deciding what terminology to use, it is important to collect information about the terms and the language the user group uses to avoid using terms that are unsuitable or too similar to the terms that are already used by the user group (Isohella & Nuopponen 2016, 234). During the design process, it is also important to consider whether using the terminology of a specialized field is helpful to the user (Isohella & Nissilä 2015, 3). Instead, vocabulary of the users' everyday language or well-known terminology of the field should be favoured (Ibid).

Plain language is a form of standard language that has been modified to be easier to read and understand (Virtanen 2012, 17). This thesis addresses only the Finnish plain language, and the information presented in this thesis regarding plain language might not apply to plain language used in other countries. The users of plain language include, inter alia, people with dyslexia, people on the autism spectrum, some elderly people, people with learning disabilities, and people learning the language as a foreign language (Virtanen 2012, 39–40). Virtanen (2012, 31–32) states that there is overlap between the groups and not all people belonging to these groups benefit from plain language.

Plain language consists of four factors: vocabulary, the structure of the language, visual aspect, and the text as a whole (Leskelä 2019, 109). I do not address the visual aspect in this thesis as my material consists of videos, so the guidelines regarding the visual aspect of the plain language are mostly not relevant to my thesis.

When writing a text in plain language, taking the users viewpoint into account is important (Sainio 2022, 23). The writer should consider what is relevant and useful to the user (Ibid). According to Virtanen (2012, 76), especially communication done by authorities often includes information irrelevant to the user. If possible, members of the user group should be included in the process of designing the plain language text (Ibid, 73).

A text in plain language typically contains less information than a text written in standard language as the aim is only to convey the main points to the user (Leskelä 2019, 118). The text must still be coherent and cannot include misinformation (Ibid, 116). The text cannot be too concise either: too much information in one sentence or paragraph can make it difficult to understand (Virtanen 2012, 97–98).

Texts written in plain language should avoid using abstract language and instead use concrete examples that the users can relate to (Leskelä 2019, 116–117). Passive voice should be avoided, and the text should be addressed directly to the user, especially when writing instructional texts (Sainio 2022, 60). Using abstract language and not addressing the user directly is typical in the language used by authorities (Leskelä 2019, 34–35). Abstract language can make it difficult for the user to find the relevant information and could give the impression that the text does not apply to them (Ibid).

The vocabulary of plain language should consist of common, neutral everyday words (Leskelä 2019, 131, 133). If the text requires the use of an uncommon word, its meaning should be explained in the text (Sainio 2022, 79). Leskelä (2019, 131) states that few uncommon or more challenging words do not necessarily make the text difficult to understand. According to Leskelä (Ibid) the prevalence of words is partially subjective, and different people are familiar with different vocabulary. However, short words are usually easier to read and understand than long compound words, so compound words should mostly be avoided in plain language (Ibid, 132). All parts of speech can be used in plain language, but the writer should consider the prevalence, the context in which the word is used, and how the word is inflected to determine whether it is too challenging for the users (Ibid, 130).

In plain language, the sentences should be short, and one sentence should express only one idea (Sainio & Rajala 2002, 28). While there are no definite rules about how long a sentence should be, both Virtanen (2012, 97) and Leskelä (2019, 151) state that a sentence longer than 14 words might be too long for texts written in plain language.

Even though plain language is easier than standard language, the tone of the text should still be appropriate for the user group (Leskelä 2019, 123). If the text's target audience is adults, it should be reflected in the tone and word choices (Ibid). According to Virtanen (2012, 96), it is better to use words more appropriate for adults if adults are the target audience even in cases where childlike language would make the text easier to understand.

Writing texts in plain language requires the writer to be familiar with the user group and their needs. This impacts the word choices and tone of the text. If possible, the users should be included in the process of designing the text (Virtanen 2012, 73). It could be said that writing texts in plain language requires user-centered design.

## **Research material, research question, and research method**

The Social Insurance Institution of Finland, Kela, is in charge of the social security of Finnish people permanently living in Finland and in some cases Finnish people living abroad (Kela 2023a). The research material of my thesis consists of four instructional videos on Kela's YouTube channel Kelakanava. The videos are also available on Kela's website with short written instructions that contain the main points of the video. The videos are the following: Näin teet hakemuksen OmaKelassa, Näin lähetät liitteitä OmaKelassa, Näin täytät työttömyysajan ilmoituksen OmaKelassa, and Näin varaat puhelinajan verkossa. They instruct the user on how to send an application in Kela's website OmaKela, how to send attachments to Kela, how to apply for unemployment compensation, and how to make an appointment for a call with Kela's employee.

I selected these videos as my research material because their user group is more likely to include people who need clear and precise instructions on how to use Kela's online services than the user group of written instructions. Videos can provide the user with more information than written instructions because the user can see the user interface when watching an instructional video. The user group of videos could include novice users and people with different disabilities who find it difficult follow written instructions. There can also be overlap between these two groups, such as senior users of Kela's services. Since the Act on the Provision of Digital Services applies to Kela's videos, I also wanted to see whether they meet the accessibility requirements of the law.

My research questions are the following:

1. Which requirements related to the accessibility of web content included in my heuristics do the videos meet and which requirements do they not meet?
2. What kind of information and characteristics do the videos require from their users based on my heuristic evaluation?

The purpose of my research questions was to discover if there are specific areas where the videos have problems. I also wanted to see what kinds of characteristics the videos require from their users because it would show in a concrete manner which user groups do not benefit from the videos.

My research methods were heuristic evaluation and analysing the characteristics of the implied reader of the videos. The implied reader is the hypothetical target audience that the

writer has intended their work for (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2014, 63). The characteristics of the implied reader, such as age and level of education, can be recognised by analysing the text (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2014, 63; Hosiaislouma 2016, 845). The implied reader reflects the values and attitudes present in the text (Jaakola et al. 2014, 641).

I chose these research methods because heuristic evaluation is an effective way of discovering usability and accessibility problems quickly from several different areas. The characteristics of the implied reader show in a concrete manner what kind of users do not gain all the necessary information from the videos. In heuristic evaluation the usability problems are classified based on their severity (Korvenranta 2005, 115). I did not classify the problems based on their severity as I do not need accessible content myself, so I do not consider my assessment of the severity of the possible accessibility problems especially relevant or useful. I counted the accessibility problems I discovered related the each of my heuristics because I found it to be a good way to demonstrate the extent of the problems. There is no maximum number of problems that can be found in a video, but I compared the number of problems between the videos to see if it was possible for the videos to have fewer problems. I created my heuristics myself. They can be seen in Table 6.

**Table 6. The accessibility heuristics**

Category	Heuristic
1. Visual accessibility	1.1 Does the video have captions? 1.2 Do the captions contain the same information as the voice-over?
2. Ease of understanding	2.1 Is the video available in plain language? 2.2 If the video is not available in plain language, is the language used in the video clear, and is the vocabulary simple and coherent? 2.3 If challenging words are used in the video, are they explained? 2.4 Are the sentences short and the structures simple? 2.5 Is the connection between the voice-over and the image clear? 2.6 Are the instructions on the videos given in an unambiguous manner? 2.7 Do the videos contain instructions or information that requires the user to have information that is not presented in the video?
3. Extent of spoken information	3.1 Is all the relevant information presented in the voice-over? 3.2 If all the relevant information is not presented in the voice-over, do the videos have audio descriptions?

The categories 1 (Visual accessibility) and 3 (Extent of spoken information) are based on the WCAG 2.1 guidelines. Audio description means describing visual information in a spoken manner (Hirvonen & Tiittula 2020, 79). The category 2 (Ease of understanding) is based on the principles of plain language.

## **Key results**

All in all, I discovered 103 accessibility problems in the videos. Most of the accessibility problems, 62 in total, were related to category 2 (Ease of understanding). In terms of heuristics, most of the problems were related to the heuristic 2.2 (If the video is not available in plain language, is the language used in the video clear, and is the vocabulary simple and coherent?). The heuristic is quite extensive, so it was not necessarily surprising that most of the accessibility problems were related to it. On the other hand, it does show that the word choices of the videos were not entirely successful.

The second highest number of accessibility problems, 39 in total, were related to category 3 (Extent of spoken information). I did not discover any accessibility problems related to category 1 (Visual accessibility). It was surprising that the difference between categories 2 and 3 was not bigger considering that category 3 had only two heuristics and category 2 had seven heuristics. This shows that the needs of visually impaired users have not been fully considered in the videos.

All the videos had captions that covered all the information presented in the voice-over. Captions and audio description are both level A requirements of the WCAG 2.1 guidelines, so the videos should have both (AHV 5 n.d.) My expectation was that if no audio description was available for the videos, all the relevant information would be available in the voice-over. This was not the case, and trying to understand the videos without seeing them would be very challenging. Even if it were possible, the user experience would be unpleasant.

Based on the heuristic evaluation and the characteristics of the implied reader I analysed from the videos, the biggest accessibility problems in the videos are related to the language and especially to the vocabulary used in them. The videos contained challenging linguistic structures and ambiguously given instructions, but the biggest problem was the use of social welfare related jargon. Sometimes the use of jargon is inevitable, but it was also used in cases where it could have easily been avoided.

Based on my analysis of the videos, it seems that the implied reader of the videos speaks fluent Finnish, has good IT skills, and is familiar with the jargon of the field of social welfare. The implied reader can take in new information easily and quickly assess, what information is relevant. They are also able to easily search for necessary information by themselves. The implied reader has no difficulties with reading or understanding information. They can be deaf or hard of hearing but not visually impaired. It seems that the implied reader of the videos is a nondisabled or hearing-impaired employee of Kela. These characteristics rule out many potential user groups, such as immigrants who are learning Finnish, people who do not have good IT skills, and many elderly people. Since the videos instruct on basic actions the user can commit on the OmaKela website, it would seem that they are intended for novice users. However, if the user has all the characteristics the videos require from them, they can most likely use Kela's web services easily without watching the instructional videos.

## **Conclusions**

The objective of my thesis was to discover, which requirements related to the accessibility of web content included in my heuristics do Kela's instructional videos meet, which requirements do they not meet, and what kind of information and characteristics do the videos require from their users based on my heuristic evaluation. Based on my thesis, the videos have accessibility problems related to language and presenting all necessary information in the voice-over. The use of jargon and challenging linguistic structures were the most common causes of language related accessibility issues. I did not discover any accessibility issues related to category 1 (Visual accessibility). The videos require the user to be fluent in Finnish, familiar with social welfare jargon, to have good IT skills, and have good information retrieval skills. The user cannot be visually impaired or have difficulties reading. The user can be hard of hearing or deaf.

Heuristic evaluation was a suitable research method for my thesis, as creating my own heuristics allowed me to study the areas of accessibility that were relevant to my research material. Analysing the videos based on the WCAG 2.1 guidelines would not have been reasonable since most of the criteria does not apply to videos. The guidelines contain very little criteria related to language, which was the most common cause of accessibility problems in the videos. The problem with heuristic evaluation is the fact that it pays attention only to the issues in the research material and does not assess it as a whole. However, the objective of

my thesis was not to assess the quality of the videos but to see whether the videos had certain accessibility problems, and heuristic evaluation was a successful method for studying that.

The other research method I used in this thesis was analysing the characteristics of the implied reader in the videos. I found the method successful in demonstrating in a concrete manner what kind of users the videos are intended for and what user groups do not benefit from them. However, I based my analysis on the findings of my heuristic evaluation which does not assess the videos as a whole and focuses only on the problems found in the videos. I also did not analyse each individual video separately. Therefore, the characteristics of the implied reader are a generalisation based on the accessibility problems I found in the videos.

The biggest problem in my thesis is that it lacks the viewpoint of the actual user. A disabled person could find very different accessibility problems in the videos. This was also why I did not assess the severity of the accessibility problems I found. Regardless, I believe my thesis was successful in proving that full accessibility requires more than meeting certain criteria, such as having captions on videos. It is a step in the right direction, but accessibility requires user-centered design and familiarity with the user groups' needs. Currently there are very few legal requirements for the language used by authorities. Language affects accessibility and user experience of all user groups, so it might be necessary to present more detailed requirements to the quality of the language used by authorities. It would be difficult to define detailed characteristics of language that are suitable for all authorities, so perhaps user-centered approach to language could be required instead. This would obligate authorities to take the needs of users into account in their communication, which would make services more accessible.

My research material was very limited, only four videos, so the objective of future research could be to discover whether similar accessibility issues are present in other material provided by authorities. Since the end users are not present in heuristic evaluation, it would be important to include them in assessing the instructional videos of Kela to see how accessible the videos truly are. The videos could also be studied as a whole, because as mentioned earlier, heuristic evaluation only focuses on the problems or the lack of them, so it does not give the full picture of the quality of the research material.