

**KUNTIEN VIITTOMAKIELISTEN JA SUOMALAISILLE  
VIITTOMAKIELELLE TULKATTUJEN  
MULTIMODAALISTEN VERKKOTEKSTIEN  
KÄYTETTÄVYYS**

Ulla Sivunen  
Maisterintutkielma  
Soveltava kielitiede  
Kielten maisteriohjelma  
Kieli- ja viestintätieteiden  
laitos  
Jyväskylän yliopisto  
Kevät 2021

# JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä Ulla Sivunen	
Työn nimi Kuntien viittomakielisten ja suomalaiselle viittomakielelle tulkattujen multimodaalisten verkkotekstien käytettävyys	
Oppiaine Soveltava kielitiede	Työn laji Maisterintutkielma
Aika Toukokuu 2021	Sivumäärä 53 + liitteet
Tiivistelmä <p>Tutkimuksessa tarkastellaan kuntien viittomakielisten ja suomalaiselle viittomakielelle tulkattujen multimodaalisten verkkotekstien käytettävyttä käyttäjakeskeisesti. Tutkimusaineistona on kahden kaupungin tuottamat verkkotekstit, jotka on suunnattu viittomakielisille kuntalaisille. Valittujen aineistoesimerkkien käytettävyttä selvitettiin äidinkieleltään viittomakielisten kuurojen, korkeasti koulutettujen kieliasiantuntijoiden antamina heuristisina käytettävyysarviointeina. Käytettävyystutkimus pohjautuu Nielsenin (1994) käytettävyyden malliin ja kansainväliseen ISO 9241-11 -käytettävyyden standardiin sekä Suomisen (2019) kuntien verkkotekstien käytettävyystutkimukseen. Tutkimus on luonteeltaan monimenetelmäinen, jossa yhdistettiin sekä määrällisiä että laadullisia menetelmiä. Testimateriaalina toimi kaksi erilaista verkkotekstiä: viittomakielelle tulkattu ja käännetty teksti. Aineistonkeruumenetelminä käytettiin itsenäistä käytettävyystestausta ja siihen liittyvää numeerista ja sanallista arviointia kyselylomakeella sekä vapaamuotoista keskustelua tekstien käytettävyydestä suljetussa informanttien keskinäisessä WhatsApp-pikaviestiryhmässä. Aineiston analyysissa käytettiin sisällönanalyysia. Tutkimuksen tuloksena osoittautui, että kuntien viitotut ja tulkattut verkkotekstit ovat melko uusi genre. Viitottuja verkkotekstejä verrattiin viittomakielisiin uutisiin, mutta asiatyylisiä kielenkäyttötapaa ei kuitenkaan koettu kovin käytettäväksi. Verkkoteksteille toivottiin vapaamuotoisempaa ja vuorovaikutteisempaa esitystapaa. Verkkotekstien multimodaalisten resurssien, kuten kuvien, asiaotsikoiden ja tekstityksen, käytön koettiin lisäävän verkkotekstien käytettävyttä. Puhutulta kieleltä viitotulle kielelle tulkattu verkkoteksti arvioitiin heikoksi, eikä se saanut sosiaalista hyväksyntää viittomakielisiltä kieliasiantuntijoilta. Viitotulle kielelle käännetty verkkoteksti sai hyviä arvioita, joskin siinä ilmeni paikoin häiritsevää lähtökielistä interferenssiä ja vieraannuttavaa asiatyylä. Viitottu verkkoteksti koetaan kielellis-kulttuurisena tuotteena ja palveluna, jolloin viitottu verkkoteksti tulisi tuottaa viittomakielisen yhteisön käytänteiden mukaisesti ja käyttäjälähtöisesti.</p>	
Asiasanat käytettävyys viittomakieli tulkkauksen kääntäminen diskurssintutkimus genre käyttäjakeskeisyys	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	VIITTOMAKIELISET JA VIESTINNÄLLINEN SAAVUTETTAVUUS.....	3
2.1	Viittomakielet ja viittomakielinen kuurojen yhteisö Suomessa .....	3
2.2	Kuurojen yhteisön viestinnälliset oikeudet ja tarpeet .....	4
3	DISKURSSINTUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS .....	7
3.1	Genre kielellisen toiminnan muotona ja resurssina.....	9
3.2	Semioottiset resurssit ja multimodaalisuus.....	11
4	VERKKOTEKSTIEN KÄYTETTÄVYYS JA SAAVUTETTAVUUS .....	14
4.1	Käytettävyys ja saavutettavuus lähikäsitteinä.....	14
4.2	Nielsenin käytettävyyden malli.....	16
4.3	ISO 9241-11 -käytettävyyden malli verkkoteksteihin sovellettuna .....	17
5	TUTKIMUSASETELMA .....	19
5.1	Tutkimusaineisto.....	19
5.2	Tutkimuskysymykset ja metodit .....	22
6	ANALYYSIN TULOKSET .....	26
6.1	Puolistrukturoidun lomakekyselyn tulokset .....	26
6.2	Kuntien viittomakieliset verkkotekstit uutena genremuotona .....	28
6.3	Verkkotekstin sidoksisuus ja koheesio .....	30
6.4	Verkkotekstien multimodaalisuus ja visuaalinen toteutus.....	33
6.5	Viestintämuodon valinta.....	37
6.6	Verkkoteksti kielenä ja kulttuurina .....	40
7	PÄÄTÄNTÖ .....	45
	LÄHTEET .....	50
	LIITTEET	

# 1 JOHDANTO

Tämän päivän tietoyhteiskunnassa ajantasainen ja monikielinen verkkoviestintä on osa arkeamme. Demokraattisesti toimivassa yhteiskunnassa kansalaisilla on valinnanvapaus ja vaivaton pääsy tiedon äärelle. Digitaalisella aikakaudella tuotetaan helposti monikielistä, saavutettavaa ja multimodaalista viestintää. Digitalisaatio ja globalisaatio avaavat uusia mahdollisuuksia. Samalla ne luovat viranomaisille ja viestinnän ammattilaisille haasteita ja kysymyksiä, jotka liittyvät erilaisten ja erikielisten verkkotekstien laadukkaaseen tuottamiseen.

Tutkimukseni tavoitteena on tuoda käyttäjä- ja kieliasantuntijalähtöistä näkökulmaa viittomakielisiin ja viittomakielelle tulkattuihin verkkoteksteihin, ja siten kehittää viittomakielisille suunnatun viestinnän laatua. Tutkimuksessa tarkastelen kuntien viittomakielisten ja viittomakielelle tulkattujen verkkotekstien käytettävyyttä muuttuvassa yhteiskunnallisessa viestintäkontekstissa. Testimateriaaleina ovat kahden kaupungin tuottamat verkkotekstit, jotka on suunnattu äidinkieleltään viittomakielisille kuntalaisille.

Analysoin valittujen aineistoesimerkkien käytettävyyttä viittomakielisten korkeasti koulutettujen kieliasantuntijoiden antamina heuristisina käytettävyyssarviointina diskurssintutkimuksen viitekehyksessä. Diskurssintutkimuksessa kieli nähdään sosiaalisena toimintana, jolloin tutkitaan kielenkäyttöä ja kielenkäyttötilanteita. Käytettävyydestä toimii puolestaan työkaluna, jolla saadaan vastauksia viitottujen verkkotekstien laadusta ja käytettävyydestä kieliasantuntijoiden näkökulmasta. Äidinkielisillä kieliasantuntijoilla on teoreettisen korkeakoulutuksen lisäksi syvällisen tason kielitietoa ja kieli-intuitiota, jolloin he ovat parhaita asiantuntijoita arvioimaan omaan äidinkieleensä liittyvää verkkoviestintää.

Tutkimukseni aihe pohjautuu ammatilliseen kiinnostukseeni, koska olen toiminut jo vuosia suomalaisen viittomakieleen, viittomakieliseen yhteisöön ja saavutettavuuteen liittyvissä koulutus- ja asiantuntijatehtävissä. Ammatillisen urani varrella olen saanut laajan katsauksen viittomakielisen yhteisön moninaisuudesta ja verkossa olevista eritasoisista viittomakielisistä materiaaleista. Tutkijana olen itse myös monikielinen ja äidinkieleltäni viittomakielinen, jolloin voin hyödyntää

kokemusasiantuntijuuttani, osaamistani ja verkostojani tutkiessani yhteiskunnallisen tason viestinnällistä saavutettavuutta ja viittomakielisten verkkotekstien käytettävyyttä. Tutkimuksella saadaan suuntaa-antavaa tietoa tämän hetkisen julkisen viestinnän piirteistä ja laadusta ja sen kehittämistarpeista valittujen esimerkkiverkkotekstien pohjalta.

Kysymys digitaalisten viitottujen verkkotekstien eli digitaalisten diskurssien tuottamisen tavoista ja laadusta on mielestäni tärkeää, kun kyse on pienestä kotimaisesta vähemmistökielestä, jonka uhanalaisuus on tällä hetkellä arvioinnissa UNESCO:ssa (Kuurojen liitto 2019). Tällöin on merkitystä, minkälaista viittomakielistä mediamateriaalia tuotetaan pysyvästi nettiin ja millaisia kielellisiä valintoja niissä tehdään. Digitaalisilla diskursseilla on merkitystä myös kielen kehittymisen ja tulevaisuuden kannalta.

Tässä tutkielmassa tehty käytettävyystudkimus on luonteeltaan pilottityyppistä käytettävyydestäusta pienellä vapaaehtoisella asiantuntijaryhmällä. Näin ollen tutkimukseni tuottaa osaltaan laadullista tapauspohjaista tietoa kuntien viittomakielisille suunnattujen verkkopalveluiden ja verkkotekstien käytettävyydestä. Aihetta koskevan tutkimuskirjallisuuden, Kotimaisten kielten keskuksen (KOTUS) viittomakielten lautakunnan suositusten ja tutkimukseni tulosten perusteella olen luonut ehdotuksen verkkotekstien käytettävyysohjeeksi (s. 47).

Tutkimus rakentuu seitsemästä pääluvusta. Seuraavassa luvussa esittelen Suomen viittomakieliä, viittomakielistä kuurojen yhteisöä, yhteisön kielellisiä ja viestinnällisiä oikeuksia ja tarpeita. Luvussa 3 esittelen diskurssintutkimuksen teoreettista viitekehystä. Luvussa 4 esittelen käytettävyyden ja saavutettavuuden käsitteitä sekä käytettävyyden malleja verkkoteksteihin sovellettuna. Luvussa 5 kirjoitan tutkimusasetelmasta ja luvussa 6 analysoin tutkimusaineistoa. Päättänessä pohdin tutkimustuloksia muuttuvassa yhteiskunnallisessa viestintäkontekstissa suomalaisen viittomakielen ja viittomakielisen yhteisön näkökulmasta.

## 2 VIITTOMAKIELISET JA VIESTINNÄLLINEN SAAVUTETTAVUUS

### 2.1 Viittomakielet ja viittomakielinen kuurojen yhteisö Suomessa

Tässä luvussa käsittelen lyhyesti Suomen viittomakieliseen kuurojen yhteisöön liittyviä taustatietoja. Suomessa on kaksi kotimaista viittomakieltä, suomalainen (SVK) ja suomenruotsalainen (SRVK) viittomakieli, josta jälkimmäinen on arvioitu erittäin uhanalaiseksi kieleksi (Oikeusministeriö 2016; Savolainen 2011). Suomalainen viittomakieli on kehittynyt 1800-luvun puolivälissä ruotsalaisesta viittomakielestä. Kotimaisten viittomakielten kantaisä Carl Oscar Malm, joka toi Suomeen ruotsalaisen viittomakielen oppikoulustaan Ruotsista, käytti itse ruotsalaista viittomakieltä opetustyössään. Kielet ovat ajan saatossa eriytyneet niin, että Suomeen syntyi kaksi eri kotimaista viitottua kieltä. (Savolainen 2009, 177-178; Savolainen 2011; Salmi & Laakso 2005.) Lisäksi Suomessa on muita kansainvälisen muuttoliikkeen mukana tulleita viitottuja vähemmistökieliä, kuten esimerkiksi naapurimaiden, Itämeren alueen ja muilla mantereilla viitottut kielet (Rainò 2021).

Suomalaista viittomakieltä äidin- tai ensikielenään käyttäviä kuuroja tai huonokuuloisia henkilöitä on arvioitu olevan noin 3000–5000 (Hallituksen kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2017, 29.) Suomen viittomakieliseen kuurojen yhteisöön kuuluu myös kuurojen vanhempien kuulevia lapsia, kuurojen lasten tai aikuisten kuulevia viittovia sisaruksia ja kuulevia viittovia puolisoita. Näistä monista eri identiteeteistä käytetään amerikkalaisesta kuurojen yhteisöstä peräisin olevia käsitteitä CODA (Children of Deaf adult), SODA (Siblings of Deaf), SpODA (Spouses of Deaf) ja GODA (Grandchild Of Deaf Adult). Viittomakielisen yhteisön eri

identiteeteistä voidaan huomata, että kuurojen yhteisössä ja viittomakielisessä identiteetissä kuulon asteella ei ole väliä. Sama yhteisön identiteettien moninaisuus on nähtävissä Oikeusministeriön teettämässä Viittomakielibarometri 2020 -selvityksessä (Rainò 2021).

## 2.2 Kuurojen yhteisön viestinnälliset oikeudet ja tarpeet

Useat eri lait ja sopimukset velvoittavat viranomaisia viittomakieliseen tai viittomakielelle tulkattuun viestintään. Viittomakielisen kuurojen yhteisön kielellisiä ja viestinnällisiä oikeuksia voidaan lähestyä sekä kielellisten ja kulttuuristen oikeuksien että vammaisoikeuksien näkökulmasta. Kielellisiä oikeuksia ovat esimerkiksi perustuslain ja viittomakielilain mukaan oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin sekä oikeus saada tietoa omalla kielellä (Viittomakielilaki 2015). Vammaisoikeuksiin perustuu puolestaan muun muassa tulkkauspalvelulaki: *”Tämän lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä.”* (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010, 1 §). Perustuslaissa on lisäksi erikseen mainittu: *”viittomakieltä käyttävöiden ja vammaisuuden vuoksi tulkkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien oikeudet turoataan lailla”* (Perustuslaki 1999, 17 §).

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2016/2102 (2016) julkisen sektorin elinten verkkosivuston ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta säätää julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta ja keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan. Kyseinen EU:n direktiivi velvoittaa niin julkisen hallinnon organisaatioita kuin osaa järjestöjä ja yrityksiä. Saavutettavuusdirektiivillä pyritään muun muassa edistämään kaikkien kansalaisten osallisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa ja edistämään verkkopalvelujen laatua julkisessa sektorissa.

Laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019), joka panee täytäntöön Euroopan parlamentin ja neuvoston edellä mainitun direktiivin (2016/2102), ei mainita suoraan viittomakielille kääntämistä tai viittomakielistä viestintää, vaikkakin laissa lukee seuraavasti:

*”Palveluntarjoajan on varmistettava digitaalisten palvelujensa sisältöjen havaittavuus ja ymmärrettävyys sekä käyttöliittymien ja navigoinnin hallittavuus ja toimintavarmuus saavutettavuusvaatimusten mukaisesti.”* (Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 2019, 7 §).

Lakia tulisi tulkita niin, että palveluntarjoajan tehtäviin kuuluu tuottaa viittomakielistä sisältöä. Näin turvataan se, että digitaaliset palvelut olisivat saavutettavia ja ymmärrettäviä viittomakielisille kuuroille.

Kuurojen oikeudet yhdenvertaiseen tiedonsaantiin, kielelliseen saavutettavuuteen ja omaan kielelliseen identiteettiin on määritelty Suomenkin ratifioimassa YK:n vammaisten ihmisoikeussopimuksessa (2016):

*"b) hyväksymällä sen, että vammaiset henkilöt käyttävät virallisessa vuorovaikutuksessaan viittomakieliä, [--], sekä helpottamalla näiden käyttöä;*

*"c) kehottamalla yksityisiä tahoja, jotka tarjoavat palveluja myös internetin välityksellä suurelle yleisölle, antamaan tietoa ja palveluja vammaisille henkilöille saavutettavassa ja käyttökelpoisessa muodossa;*

*[---]*

*"e) [---] tunnustamalla viittomakielten käytön ja edistämällä sitä."*

(Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 2016, 21 artikla)

*"Vammaisilla henkilöillä on yhdenvertaisesti muiden kanssa oikeus erityisen kulttuuri- ja kieli-identiteettinsä, kuten viittomakielten ja kuurojen kulttuurin, tunnustamiseen ja tukeen."* (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 2016, 30 artikla)

Aiemmat sopimuskohdat nostavat näin esille eri näkökulmia ja tasoja suhteessa kielenkäyttöön ja kuurojen kulttuuri- ja kieli-identiteettiin, jossa omakielisellä medially ja viestinnällä on keskeinen rooli.

Viestinnän suunnittelussa ja saavutettavuuden kehitystyössä tulisi huomioida paremmin eri ihmis- ja ikäryhmien tarpeet ja kielelliset resurssit. Viittomakielisessä kuurojen yhteisössä on monenlaisia ihmisiä, joilla on erilaiset kielelliset repertuaarit ja tarpeet. Viittomakielibarometri 2020 -kyselytutkimuksessa 70 % vastaajista koki itsensä kaksi- tai monikieliseksi. Osa kokee itsensä yksikieliseksi ja viittoo suomalaista, suomenruotsalaista tai jotain muuta viitottua kieltä. (Rainò 2021, 30-31.) Osalla viittomakielisistä kuuroista voi olla kognitiivisista tai muista rajoitteista johtuen tarvetta selkoviittomakielelle tai muulle kommunikoinnin tuelle. Suomessa on merkittävä joukko viittomakielisiä kuurosokeita, joiden viestintä perustuu taktiiliin ja kosketuksenvaraiseen kielenkäyttöön.

Suomessa on myös jonkin verran alkavan luku- ja kirjoitustaidon tasolla olevia kuuroja esimerkiksi maahanmuuttajien joukossa, jotka opettelevat suomalaisen viittomakielen lisäksi suomea tai mahdollisesti ruotsia. Heillä puolestaan on erilaiset kielelliset resurssit ja tarpeet. Kuurojen viittomakielisten kielenkäyttäjien näkökulmasta auditiiviseen kanavaan ja puheviestintään perustuvat viestintämuodot,



kuten televisio, radio, puhutut verkkovideot, ovat puheviestinnän osalta esteellisiä, jolloin näissä viestintämuodoissa tarvitaan viittomakielen tulkkausta tai tekstitystä. Tekstitys on yleisin saavutettavuuden järjestämisen muoto. Puhuttuun kieleen perustuvassa tekstityksessä ei kuitenkaan toteudu saavutettavuus omakielisen viestinnän ja äidinkielen tiedonsaannin näkökulmasta, mikäli käyttäjänä on viittomakielinen yksikielinen henkilö, joka ei hallitse suomenkieltä (Rainò 2020, 12; Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010).

Monikielinen, nykyaikaisen peruskoulutuksen saanut kuuro voi yleensä helposti seurata suomenkielistä tekstitystä, mutta esimerkiksi vanhemman sukupolven viittomakielinen kuuro ei koulutushistoriallisista syistä pysty aina ymmärtämään itselleen vieraskielistä suomenkielistä tekstitystä. Monilla vanhemman ikäpolven kuuroilla on edelleen kehittyvän ja vieraskielisen kielenoppijan taidot suomenkielessä, koska heillä ei ole ollut mahdollisuutta kaksikieliseen opetukseen. Kuurojen niin kutsutun oralistisen kauden äidinkieltä syrjivästä opetuksesta huolimatta vanhemman sukupolven kuuroilla on kuitenkin vahva suomalaisen tai suomenruotsalaisen viittomakielen taito, jonka he oppivat toisiltaan viittovassa kouluyhteisössä virallisen kouluajan ulkopuolella. Viittaan koulutushistoriaan, koska viittomakielten käyttö oli kuurojen koulutuksessa kiellettyä 1970-luvulle asti (Salmi & Laakso 2005). Näin ollen viittomakielinen ja äidinkielinen viestintä videomuodossa on viittomakielisten henkilöiden vahvimmin saavutettavissa oleva viestintätapa yksilöllisistä koulutushistorioista ja erilaisista kielellisistä repertuaareista riippumatta.

### 3 DISKURSSINTUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tutkimukseni sijoittuu soveltavan kielitieteen kenttään ja diskurssintutkimuksen viitekehykseen. Esittelen tässä luvussa diskurssintutkimusta yleisellä tasolla ja viitottujen kielten, erityisesti suomalaisen viittomakielen (SVK), näkökulmasta.

Diskurssintutkimus perustuu funktionaaliseen kielikäsitteeseen, jonka mukaan kielenkäyttö resursseina ja järjestelmänä luo kielellisiä merkityksiä ja sosiaalista todellisuuttamme. Kieli ja tilanne, eli maailma, vaikuttavat toisiinsa ja siten kielenkäyttö ja yhtäaikainen sosiaalinen toiminta on monikerroksinen dynaaminen kokonaisuus. Kieli on resurssi, jossa syntyy jännitteitä ja muutoksia ja jota voidaan tarkastella diskurssintutkimuksen keinoin eri tilanteissa ja eri aikakausina. Kieli järjestäytyy normien, arvojen, sääntöjen ja käytänteiden mukaan eri konteksteissa. Tällöin tutkitaan, mitä asioita kielellä tehdään ja miten, toisin kuin perinteisessä lingvistiksessä, jossa kiinnostuksen kohteena on kielen rakenne itsessään. (Pietikäinen & Mäntynen 2019.) Kieli monitasoisena resurssina antaa kielenkäyttäjälleen erilaisten valintojen mahdollisuuksia kielellisten, diskursiivisten ja sosiaalisten merkitysjärjestelmien tasolla. Diskurssintutkimus tutkii näistä lähtökohdista käsin myös yhteiskunnan rakenteita, valtasuhteita ja instituutioiden toimintaa.

Diskurssintutkimuksen pioneeri Michel Foucault (1926–1984) tarkasteli erityisesti kielenkäytön järjestäytyneisyyttä suhteessa valtarakenteisiin, eli tutkimuksen keskiössä on tietyn ajan ja paikan kielenkäytön normit, käytänteet ja niiden vaikutukset siihen, millainen kielenkäyttö on haluttua, mahdollista tai rajoitettua. Kieli ei ole irrallaan historiallisista, poliittisista prosesseista ja olosuhteista, vaan kielellä itsessään on valtaa ja voimaa. Tilanteita säätelevät kielenkäytön normit ja sopimukset, joita kutsutaan diskursiivisiksi normeiksi eli sosiaalisen toiminnan

säännönmukaisuudeksi. (Pietikäinen & Mäntynen 2019, 57–58.) Diskurssit nivoutuvat näin vallankäyttöön, ja tarkastelemalla diskursseja voidaan nähdä eri merkityksien ja totuuksien rakentumista. Näitä diskursseja kuvataan diskurssintutkimuksessa diskursiivisiksi resursseiksi, jolloin kielenkäyttäjät voivat selittäessään tietoja ja totuuksia käyttää näitä resursseja ja työkaluja. Diskurssit ovat merkityksellistämisen käytänteitä, joilla kuvataan jotain kohdetta tietystä näkökulmasta. Diskursiiviset käytänteet ovat kiteytyneitä diskursiivisen toiminnan tapoja, joissa yhdistyvät tilannekonteksti ja laajempi yhteiskunnallinen konteksti. Diskursiiviset käytänteet luovat ja ylläpitävät diskursseja, genrejä ja narratiiveja. (Pietikäinen & Mäntynen 2019.) Tutkittaessa digitaalisia diskursseja tarkastellaan, miten merkityksiä rakennetaan kielellisessä ja multimodaalisessa toiminnassa. Digitaalisessa viestinnässä yhdistyvät erilaiset multimodaalisen esittämisen tavat, kuvat, video, ääni ja tekstit, jotka yhdessä luovat sosiaalisia ja kulttuurisia merkityksiä (Kress 2010).

Tutkin diskurssintutkimuksen viitekehyksessä viittomakielistä genreä, toisin sanoen tekstilajia virkakielen ja kuntahallinnon kontekstissa. Viitottujen kielten diskurssintutkimusta on tehty huomattavasti vähemmän kuin puhuttujen kielten puolella, koska viittomakielten tutkimus tieteenalana on verrattain nuori. Ensimmäiset tutkimukset viitotun kielen diskurssista 1960-luvulla koskivat amerikkalaista viittomakieltä (ASL). Suomalaisen viittomakielen puolella diskurssintutkimusta on tehty vielä varsin vähän, painottuen kuurojen ja viittomakielisten lasten kielen oppimisen ja omaksumisen tutkimukseen.

Tutkimustieto viitottujen kielten rakenteesta ja piirteistä lisääntyy kaiken aikaa, ja eri ilmiöille annetut termit myös muuttuvat. Viimeaikaisten tutkimusten mukaan suomalainen viittomakieli, monien muiden viitottujen kielten lailla, on hybridisysteemi, jolloin myös SVK:n syntaksiin kuuluu kielen diskreettien ja konventionaalisten ominaisuuksien sekoittuminen hämärärajaisten ja epäkonventionaalisten osien kanssa. Näitä piirteitä on havaittu myös puhutuissa kielissä. Kielen hämärärajaiset ja epäkonventionaaliset osat tarkoittavat eleiden ja muiden artikulaattoreiden (keho, pää, kasvot) toimintaa, jolloin kielenkäytössä voidaan havaita tilanteisesti muuttuvia viittomia ja vaihteleva-asteista näyttelemistä eli konsturoitua toimintaa. Epäkonventionaalisuus ja kielen hybridimäisyys on sosiaalisen tason ilmiö ja liittyy kielen käyttöön. (Jantunen 2018.)

### 3.1 Genre kielellisen toiminnan muotona ja resurssina

Genret ovat kulttuurisia, kiteytyneitä sosiaalisen toiminnan, vallan ja tiedon tuottamisen järjestäytyneitä muotoja (Halliday & Webster 2003). Tietystä genrestä tulee kielenkäyttäjälle ymmärrettävä, kun lajikonketti on tuttu. Katsojat tunnistavat esimerkiksi uutisgenren, juhlapuheen ja runoesityksen. Diskurssintutkimuksen näkökulmasta ja kirjallisuudentutkijan Mihail Bahtinin (1895-1975) mukaan kieltä ei voida käyttää genren ulkopuolella, eli jokainen kielenkäyttötilanne kuuluu johonkin genreen. Konteksti vaikuttaa kielenkäyttötapaan ja vuorovaikutukseen, joka diskurssintutkimuksessa käsitetään sosiokulttuurisena ja yhteiskunnallisena kontekstina. Genren, eli tekstilajin, voi käsittää diskursiivisena toimintatyyppinä, joka tarkoittaa tietynlaista vakiintunutta kielenkäyttöä tietyssä kontekstissa. Kielenkäyttö voi olla luonteeltaan argumentoivaa, kertovaa tai ohjailevaa, ja kielellisiä valintoja voidaan tehdä esimerkiksi sanaston, kieliopin, lause- ja virkerakenteen, tyylin ja kielen abstraktiotason ja metaforisuuden tasolla. (Pietikäinen & Mäntynen, 2019.)

Osa kielenkäyttökonteksteista on luonteeltaan institutionaalisempia. Institutionaalinen konteksti tulee kyseeseen käsiteltäessä tutkimusaiheeni eli kuntien viittomakielistä viestintää. Genressä on kysymys myös vallankäytöstä, koska genre sekä mahdollistaa että rajoittaa kielenkäyttöä. Yleensä ottaen tiedetään, miten tehdään työhakemus tai miltä reseptin tai akateemisen esseen tulisi näyttää. Kun on uudenlainen kielenkäyttötilanne ja uudenlaiset genrevaatimukset, jotka on annettu ylhäältäpäin yhteisön ulkopuolelta, on usein vaikeaa toimia kielellisesti tarkoituksenmukaisella tavalla. Genren vaatima toiminta ja tavoitteet ovat tällöin kielenkäyttäjyhteisölle vieraita, ja silloin on aiheellista kysyä, kuka määrittelee, ohjaa tai rajaa genreä. Vierias genre voi vaikeuttaa tekstien tulkitsemista tai siinä toimimista. (Pietikäinen & Mäntynen 2019, 122-123.)

Käsittelen tässä tutkielmassa virkatekstejä, joille löytyy useita synonyymeja ja lähikäsitteitä. Näitä synonyymeja ovat esimerkiksi virkakieli ja viranomais teksti. Virkateksti on yleisnimitys viranomaisen tuottamille teksteille, ja käytän pääasiassa tätä käsitettä tutkielmassani. Lähikäsite on esimerkiksi hallintoteksti, joka on yleisnimitys julkishallinnon teksteille. (Valtionvarainministeriö & Kielitoimisto 2019; Suominen 2019, 23.) Tutkielmassani rajaan virkateksteistä tutkimuskohteekseni valitsemieni kahden kaupungin, A:n ja B:n, suomalaiselle viittomakielelle käännetyt ja tulkatut digitaaliset verkkovirkatekstit. Virkatekstit ovat Suomen viittomakieliselle yhteisölle natiivin kielenkäyttäjän kokemuksellani suhteellisen vieras ulkoapäin annettu genre. Tämän tyyppistä genreä on tuotettu digitaalisella aikakaudella vasta melko vähän käännös- ja verkkoteksteinä virkakieliseen tyyliin. Kotimaisten kielten

keskuksen viittomakielten lautakunta on esitellyt esimerkkejä suomalaisessa viittomakielessä esiintyvistä tekstilajeista (kuvio 1).



Kuvio 1. Esimerkkejä suomalaisessa viittomakielessä esiintyvistä tekstilajeista (Uusimäki, Haapanen ym. 2015, 8)

Käytettävyystutkimuksessani käytetty testiaineisto on genreltään tiedote- tai uutistyyppistä tekstiä tai niiden sekoitus. Eri diskurssit ja genret voivat sekoittua, ja näin voi syntyä uusia muotoja. Tällaista diskurssien ja genrejen sekoittumista voidaan kuvata diskurssien rihmastollisuudeksi, diskurssienvälisyydeksi tai genrejen sekoittumiseksi. (Pietikäinen & Mäntynen 2019, 193.)

Suomalaisella viittomakielellä tuotettua virkakieltä ja asiattyyppistä tekstiä on tutkittu hyvin vähän (mm. Lautala 2012). Tämän genren tutkimus sijoittuu diskurssintutkimuksen lisäksi myös suomalaisen viittomakielen tutkimuksen ja käännöstieteen risteävälle alalle. Suomalaisen viittomakielen (SVK) tutkimus on 2010-luvulle asti perustunut pieniin aineistoihin. Moderni SVK:n tutkimus mahdollistui käytännössä vasta digitaalisen verkkopohjaisen kielikorpuksen CFINSL-projektityön myötä, joka käynnistyi vuonna 2014 Jyväskylän yliopiston Viittomakielen keskuksessa. Suomalaisen viittomakielen CFINSL-kielikorpuksessa viittomakielisten informanttien kerrontaa ja keskusteluja on ensimmäistä kertaa laajamittaisesti systemaattisesti editoitu, annotoitu ja talletettu Suomen Signbankiin. Kielikorpuksen tarjoaman kokoelman ja sen kielitieteellisten korpustyötä koskevien konventioiden myötä voidaan tutkia kielen sanastoa, kieliopillisia rakenteita ja kielen käyttöä. Korpuksessa on metadatta, joka sisältää kieleen liittyvää sosiolingvististä taustatietoa, joka kuvaa syvällisemmin kielenkäyttäjää, kielenkäyttötilannetta ja aineiston sisältöä. (Takkinen, Salonen, Puupponen & Nieminen 2020.)

Modernin kielentutkimuksen ja viittomakielten korpuksen myötä on tarjoutunut uusia mahdollisuuksia havainnoida ja tutkia suomalaisen viittomakielen genrejä,

tyylejä ja rekistereitä. CFINSL-kielikorpus sisältää toistaiseksi vain tietyn tyyppisiä tekstilajeja, kuten vapaata informaalia kerrontaa ja keskustelua. Suomalaisen viittomakielen diskurssintutkimus genreineen, tekstirakenteineen ja merkityssuhteineen on näin ollen vielä ihan alussa. Yleisluontoista kuvausta ja tutkimusta SVK:ssa esiintyvistä tekstilajeista eli genreistä ei ole vielä tehty, koska suomalaisen viittomakielen tutkimus on yhä nuori tieteenala.

### 3.2 Semioottiset resurssit ja multimodaalisuus

Tutkielmassani tarkastelen kuntien tuottamaa viittomakielistä viestintää viestinnällisenä ja semioottisena kokonaisuutena. Tällöin huomio ei ole pelkästään kielessä – viittomissa, lauseissa, asiakokonaisuuksissa –, vaan tarkastelun kohteena on myös viestinnän muut muodot ja tasot. Ihmisten välisessä viestinnässä on erilaisia tasoja ja ulottuvuuksia.

Symbolien tuotannossa on eri tasoja, joista kaikki ovat olemassa nykyarjessamme. Ensimmäinen taso on kasvojen ilmeet, eleet ja muut ruumiinosat. Toinen taso käsittää esimerkiksi piirroksia, esineitä ja kirjoitukset, jotka ovat nykyhetken ylittäviä esineistöjä. Kolmas taso ovat puolestaan erilaiset keinot, joilla tuotetaan merkityksellisiä artefakteja, kuten painokoneet ja sähköiset viestimet. Nämä aspektit täydentävät toisiaan: esimerkiksi paneelikeskustelussa osallistujat keskustelevat ja käyttävät graafisia esityksiä, ja keskustelu lähetetään verkon kautta eri vastaanottimiin, vaikka kodin televisioon tai läppäriin. (Lehtonen 2007, 37.)

Diskurssintutkimuksen näkökulmasta visuaalista järjestyneisyyttä voidaan tarkastella semioottisen ja visuaalisen diskurssin ja genren näkökulmista. Visuaalisen diskurssin ja genren tarkastelun kohteena on näiden kielen ja semioottisten osien rakentama kokonaismerkitys. Käytettyjä termejä ovat multi- tai monimodaalisuus, joilla tarkoitetaan eri merkitysjärjestelmien – kielen, kuvien, äänen, värien – yhdessä tuottamia merkityksiä ja yhteistoimintaa. (Pietikäinen & Mäntynen 2019, 132–133.)

Multimodaalisuus on teoreettinen konstruktio, jonka mukaan sosiaalinen viestintä muodostuu kielen lisäksi useammista moodeista (*modes*), joita ovat esimerkiksi värit, muodot, viivat, tekstuurit, kuviot ja liikkeet. Multimodaalisen teorian mukaan, joka tunnetaan myös sosiaalisena semiotiikkana, viestintä on aina multimodaalista. Näin ollen viestinnässä tulisi mieltää kaikki merkitysten tuottamisen muodot yhtä keskeisinä osina ja toisiinsa nähden yhdenvertaisina tapoina tuottaa merkityksiä ja viestiä. Tarkastellessa merkitysten ja symbolien tuottamista ei siten tulisi tarkastella vain yhtä muotoa tai tapaa, vaan merkitysten tuottamisen tutkimuksessa tulisi lähtökohtana olla multimodaalinen tarkastelu.

Yksinomaan lingvistinen teoria ja kieli itsessään ei pysty tyhjentävästi selittämään merkitysten tuottamista, koska muutkin semioottiset muodot sosiaalisessa ihmisten välisessä viestinnässä, kuten esimerkiksi eleet, kuvat, kirjoitukset, kolmiulotteiset objektit ja värit, tuottavat osaltaan merkityksiä. Nämä yhdessä synnyttävät affordansseja eli tarjoumia ja representaatioita, jotka ovat oleellisia viestinnässä ja merkitysten tuottamisessa ja niiden tulkitsemisessa. (Kress 2010; Kress & Mavers 2005.) Kielellä on edelleen representationaalinen puoli, joka tuottaa merkityksiä siinä, miten maailmaa ja eri asioita kuvataan. Representoiminen liittyy myös kysymyksiin vallasta – kuka kuvaa ketäkin, mitä asioita missäkin kontekstissa tehdään näkyväksi ja mitä ei. (Pietikäinen & Mäntynen 2019, 78-80).

Multimodaalisuudella on kaksi ulottuvuutta, joita ovat tekstuaalinen multimodaalisuus ja kulttuurin multimodaalisuus. Tekstuaalinen multimodaalisuus tarkoittaa sitä, että kieli ei esiinny pelkästään sellaisenaan, vaan se on aina jossain materiaalisessa muodossa. Kun viitomme tai puhumme, mukana ovat kasvojen ilmeet, eleet, ruumiin asennot ja niin viitotuissa kuin puhutuissa kielessä näkyvät rytmit ja korostukset. Kun kirjoitamme, on kirjoitus visuaalista ja se jättää jälkiä käyttämällemme pinnalle. Tämä koskee myös eri muotojen yhdistelmiä, kuten audiovisuaalisia tekstejä. Audiovisuaaliset tekstit, esimerkiksi videot, ovat siis lähtökohtaisesti multimodaalisia. Kulttuurin multimodaalisuus puolestaan merkitsee sitä, että kaikissa inhimillisissä kulttuureissa on läsnä monta mediamuotoa rinnakkain, ja tämä kulttuurin multimodaalisuus ei jää vain yksittäisten tekstien tasolle: lehdet, elokuvat, televisio ja digitaalinen media eivät ole toisistaan riippumattomia vaan ovat toisiinsa kytkeytyneinä. Tällöin tiettyä mediamuotoa ei tulisi tarkastella erillisinä toimijoina, vaan lähtökohtana tulisi olla näiden muotojen heteronomisuus. (Lehtonen 2007, 38.)

Multimodaaliset tekstit perustuvat suunnittelutyöhön, jolloin jo suunnitteluvaiheessa tulisi pohtia, mitkä käytettävissä olevat moodit ja resurssit olisivat toimivimmat multimodaalista tekstiä käyttävälle kohdeyleisölle. Näin ollen olisi syytä miettiä, mitkä resurssit ja affordanssit eli tarjoumat olisivat tietylle yleisölle sopivimmat. Voidaan analysoida, toimiiko esimerkiksi kuva narratiiveissa paremmin kuin kirjoitus tai erilaiset äänet ruudulla paremmin kuin pelkkä teksti kirjassa. Lisäksi olisi analysoitava, millaisia representaatioita ne luovat käyttäjilleen. (Kress & Mavers 2005, 174). Kun käytetään yhtäaikaaisesti useita resursseja viestinnässä, saadaan synergiaa, jonka on todettu hyödyttävän kuuroja opiskelijoita muun muassa digitaalisissa oppimisympäristöissä (Skyer 2020). Tämä synerginen hyöty on todettu myös saavutettavuus- ja esteettömyysratkaisuisissa. Saavutettavuussuosituksen mukaan infografiikan, luetteloiden, kuvioiden, värien ja muiden visuaalisten keinojen

käyttö edistää viestin ymmärtämistä ja omaksumista (Valtiovarainministeriö & Kielitoimisto, 2019).

Näin ollen tarkastelen tässä tutkielmassa myös sitä, miten valituissa kuntien viittomakielisissä aineistoissa multimodaaliset ja semioottiset resurssit näyttäytyvät käytettävyyden näkökulmasta, ja miten viittomakieliset kieliassiantuntijat näkevät multimodaalisten resurssien tarjoaman informaation ja potentiaalin viittomakielisissä verkkoteksteissä.



## **4 VERKKOTEKSTIEN KÄYTETTÄVYYS JA SAAVUTETTAVUUS**

### **4.1 Käytettävyys ja saavutettavuus lähikäsitteinä**

Viestinnän saavutettavuus on noussut tärkeäksi yhteiskunnalliseksi teemaksi ja demokraattiseksi toimintaperiaatteeksi eri lakien ja sopimusten myötä (mm. Saavutettavuusdirektiivi 2016; Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 2019; Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 2016).

Saavutettavuus, käytettävyys ja esteettömyys ovat käsitteinä lähekkäisiä ja osittain päällekkäisiä. Saavutettavuutta voidaan kuvata erilaisten välineiden, sisältöjen ja voimavarojen muotoiluksi ja välittämiseksi, jotka ovat kaikille käyttäjille sopivia. (Hirvonen, Kinnunen & Tiittula 2020: Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia.) Saavutettavuudella viitataan edelleen palvelujen ja tuotteiden muotoiluun erityisryhmille.

Digitaalisten palveluiden saavutettavuuden kehittäminen ja Design for All -periaate parantaa vammaisten kansalaisten yhdenvertaisuutta ja osallisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa. Saavutettavuutta käsittelevissä tutkimuksissa ja teksteissä aihetta tarkastellaan erityisesti tieto- ja viestintätekniikan käytettävyyden näkökulmasta, jossa fokuksena on verkkosivustojen ja tietokoneverkkojen toimivuus eli toisin sanoen käytettävyys eri käyttäjäryhmien näkökulmasta. (Nieminen 2019: Joukkoistettu kotoistaminen saavutettavuuden palveluksessa.) Kun verkkosivut on suunniteltu mahdollisimman saavutettaviksi eli käytettävyydeltään hyväiksi, pystyvät toimintakyvyiltään erilaiset ihmiset käyttämään digitaalisia palveluja sujuvasti. Käytettävyyttä sovellettiin alun perin ihmisen ja teknologian välisen

vuorovaikutuksen tutkimukseen ja kehittämiseen, mutta lähes kaikkea inhimillistä toimintaa voidaan tutkia käytettävyyden ja ergonomian näkökulmasta (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012, 16).

Käytettävyyttä on sovellettu käänntieteessä sekä poliittisessa että hallinnollisessa toiminnassa. Esimerkiksi EU:n viestinnän linjauksena on, että kaikki keskeiset tekstit käännetään kaikille virallisille kielille. Näin kaikilla Euroopan kansalaisilla olisi yhtäläiset mahdollisuudet saada tietoa asioista. Saavutettavuus ja esteettömyys liittyvät näin myös kääntämiseen. Valitettavasti EU:ssa ei kuitenkaan ole panostettu viittomakielten käyttöön EU:n viestinnässä (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012, 16-19), joka osaltaan kertoo viitottujen kielten heikommasta asemasta.

Verkkotekstien hyvä käytettävyys on oleellista, jotta teksti koetaan kiinnostavaksi ja se saavuttaa lukijansa. Verkkosivuston tulisi vastata käyttäjiensä tarpeita ja lähestymistapaa, ja kielen tulee olla käyttäjiensä tuntemaa. Rakenteen ja ilmaisun hyvä viestinnällisyys on ensimmäisiä verkkotekstin laatuun vaikuttavia tekijöitä. (Miikkulainen 2005: Verkkotekstin laatuvaatimuksia.) Käytettävyydessä on loppujen lopuksi kyse käyttäjän suhteellisesta kokemuksesta käytön onnistumisesta. Käytettävyys on käyttäjä- ja tilannekohtaista, mikä luo myös haasteita käytettävyyden kehittämistyössä. Tällöin käyttökonteksti tai käyttötilanne ovat avaintekijöitä, jotta saavutetaan käyttäjän tavoitteet. (Aula, Majaranta & Ovaska 2005, 4.)

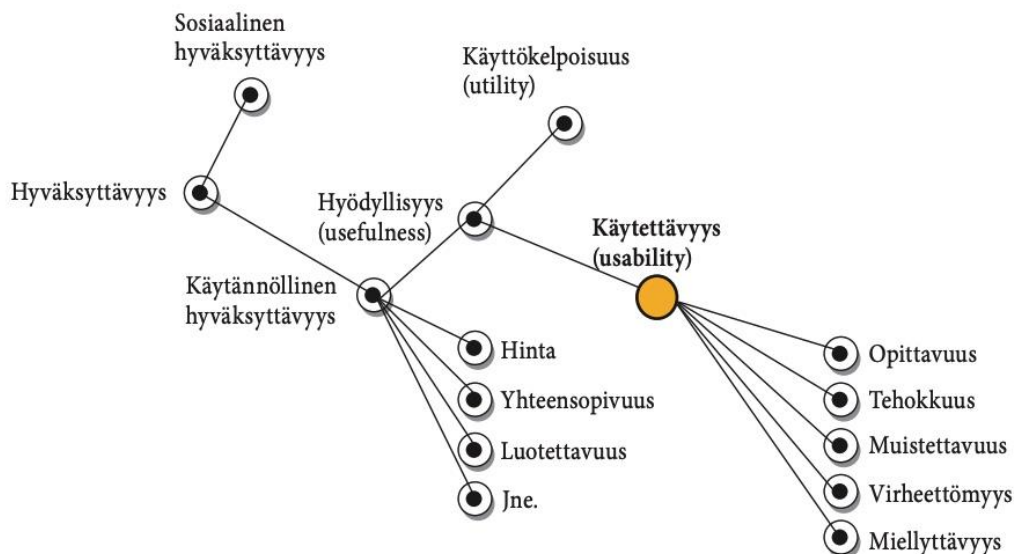
Esittelen seuraavissa luvuissa tarkemmin kahta teoreettista viitekehystä käytettävyydestä, jotka ovat suunniteltu alun perin käyttöliittymien testaukseen ja laadun arviointiin. Esittelemäni mallit ovat Nielsenin (1994) käytettävyyden malli ja International Organization for Standardizationin luoma ISO 9241-11 -standardi. Teoreettiset viitekehukset ovat sisällöltään osittain päällekkäiset. Näitä on sittemmin sovellettu myös verkkoviestinnän puhuttujen ja kirjoitettujen kielten sisältöihin ja julkaisuihin (mm. Suominen 2019). Suomalaisella viittomakielellä tuotettujen verkkotekstien käytettävyyttä on osin käsitelty Vivolin-Karenin (2010) gradutyössä verkkotekstien ymmärrettävyyden ja tiettyjen kieliopillisten piirteiden, kuten sijaisuuden (*surrogates*), merkkien (*tokens*), poijuista (*buoys*) modifioinnin ja tilan käytön (*space*) modifioinnin näkökulmasta Liddellin (2003) teorian viitekehyksessä (Vivolin-Karen, 2010). Lisäksi Parviaisen (2015) AMK-opinnäytetyössä viitottujen tekstien käytettävyyttä käsitellään teknisestä ja multimodaalisesta näkökulmasta, kuten viittojan taustan, väriavainnuksen ja valaistuksen merkityksestä videoiden katseltavuuteen.

## 4.2 Nielsenin käytettävyyden malli

Tunnetuin käytettävyyttä koskeva määritelmä on Jakob Nielsenin (1994) pioneerityönä luoma malli, jossa hän määrittelee käytettävyyden seuraaviksi laatuosatekijöiksi:

- opittavuus (*learnability*)
- tehokkuus (*efficiency*)
- muistettavuus (*memorability*)
- virheettömyys (*errors*)
- miellyttävyys (*satisfaction*)

Nielsenin käytettävyyden mallissa hyväksyttävyyden (*acceptability*) on yksi keskeinen käytettävyyden osatekijä. Sen mukaan järjestelmän tai palvelun tulee palvella eri sidosryhmien sille asetettuja tavoitteita ja vaatimuksia. Hyväksyttävyyttä voidaan tarkastella käytännöllisesti ja sosiaalisesti. Sosiaalisella hyväksyttävyydellä tarkoitetaan käyttäjien palvelun tai tuotteen sosiaalista hyväksyntää. Joskus palvelu tai tuote voi olla käytännöllisesti hyväksyttävä mutta sosiaalisesti arveluttava. Muita käytettävyyden osa-alueita ovat hyödyllisyys (*usefulness*), jonka voi jakaa käyttökelpoisuuteen (*utility*) ja käytettävyyteen (*usability*). (Nielsen 1994.)



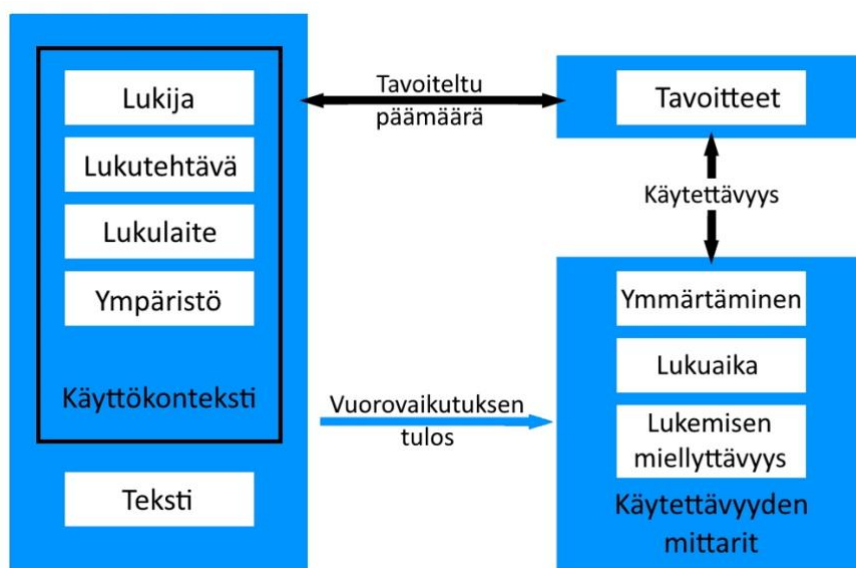
Kuvio 2. Hyväksyttävyyden ja käytettävyyden osatekijöitä (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012, 17).

### 4.3 ISO 9241-11 -käytettävyyden malli verkkoteksteihin sovellettuna

Kansainvälinen standardointijärjestö (International Organisation for Standardization) on luonut ISO 9241-11 -käytettävyyden standardin ja viitekehyksen ihmisten ja teknologian väliselle vuorovaikutukselle. ISO 9241-11 -standardin tavoitteena on kehittää teknologisia systeemejä, tuotteita ja palveluita käyttäjäystävällisiksi, jotta ihmiset voivat käyttää niitä vaikuttavasti ja siten, että käyttäjä on tyytyväinen käyttökokemukseen kyseisessä käyttökontekstissa. Käytettävyyden osa-alueita ISO 9241-11 -standardissa ovat vaikuttavuus (*effectiveness*), tehokkuus (*efficiency*) ja tyytyväisyys (*satisfaction*). Näiden osa-alueiden tavoitteet ja kysymykset ovat seuraavat:

- Vaikuttavuus (*effectiveness*): miten tarkasti ja täydellisesti käyttäjä pystyy saavuttamaan tavoitteensa käyttäessään palvelua?
- Tehokkuus (*efficiency*): miten käyttäjä onnistuu saavuttamaan tavoitteensa suhteessa käytettyihin resursseihin (resursseja voivat olla ovat aika, omat ponnistukset, kulut ja materiaalit)?
- Tyytyväisyys (*satisfaction*): Missä laajuudessa käyttäjä kokee palvelun tyydyttäväksi fyysisellä, kognitiivisella ja emotionaalisisella tasolla? Kohtaako palvelu käyttäjän tarpeet ja odotukset?

Käyttökontekstilla tarkoitetaan erilaisia ympäristöjä: fyysistä, sosiaalista, kulttuurista ja palvelua tuottavaan organisaatioon perustuvaa ympäristöä, jolloin näitä osa-alueita tarkastellaan suhteessa palveluun. ISO 9241-11 -standardin keskeisiä periaatteita ovat käyttäjäkeskeisyys ja hyvä käyttäjäkokemus. Jälkimmäisellä voidaan tarkoittaa prosessia tai kompetenssia, kuten esimerkiksi käyttäjäkokemukseen perustuvaa arviointia ja siihen pohjautuvaa suunnittelua sekä käyttökokemustutkimusta. Käyttäjäkokemuksella tarkoitetaan muun muassa käyttäjän tunteita, käsityksiä, mieltymyksiä, havaintoja ja viihtyvyyttä ennen käyttöä, käytön aikana ja käytön jälkeen. (ISO 9241-11:2018, 2018.) Tutkimuksessani käyttäjäkokemus on keskeinen käytettävyyden mittari. Suomenkielistä verkkovirkatekstiä on Suomisen (2019) väitöstutkimuksessa arvioitu juuri ISO 9241-11 -standardin pohjalta.



Kuvio 3. Verkkotekstin käytettävyyskehikko ISO 9241-11 -määritelmää soveltaen (Suominen 2019: 64)

Suomisen (2019) luoman verkkotekstiin sovelletun käytettävyyskehikon mukaan käytettävyys rakentuu eri osa-alueista, kuten ymmärtämisestä, lukunopeudesta ja lukukokemuksen miellyttävyydestä. Verkkotekstiin kuuluva lukuaika, ymmärtäminen ja miellyttävyys ovat vuorovaikutuksen tulosta, joka riippuu viitotusta, kirjoitetusta tai puhutusta tekstistä, ja myös käyttökontekstista kuten lukulaitteesta, ympäristöstä, lukutehtävästä ja lukijasta.

## 5 TUTKIMUSASETELMA

### 5.1 Tutkimusaineisto

Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa kuntien viittomakielisten ja viittomakielelle tulkattujen verkkotekstien käytettävyydestä ja multimodaalisista resursseista käyttäjäkeskeisestä näkökulmasta. Tutkimusaineistonani toimi viittomakielisten kieliasiantuntijoiden arvioinnit ja näkemykset kahden kunnan verkkoteksteistä. Aiempien tutkimusten perusteella (mm. Nielsen 1994 & Suominen 2019) ja suhteessa maisterintutkielman laajuuteen kolme informanttia on riittävä määrä pilottityyppiselle käytettävyydestä ja käytettävyyden arviointiin. Nielsenin (1994) mukaan jo muutama asiantuntija voi tehdä heuristista arviointia, jolloin selviää tuotteen tai palvelun vakavimmat käytettävyysongelmat. Pienellä koehenkilöryhmällä tulokset ovat suuntaa-antavia ja asiantuntijoiden heuristiset arvioinnit antavat tietoa ongelmien olemassaolosta. Suomisen (2019) väitöstutkimuksessa oli 10 asiantuntijainformanttia, jotka arvioivat kunnan suomenkielisiä verkkovirkatekstejä.

Sopivien informanttien kriteereiksi asetin ammatillisen osaamisen ja työskentelyn suomalaiseen viittomakieleen liittyvissä tehtävissä tai tutkimuksissa. Lisäksi informantin äidinkielen tuli olla suomalainen viittomakieli. Käytettävyydestutkimuksessa ja -testauksessa voidaan käyttää noviiseja tai aiheen eksperttejä, jolloin erityyppiset testaajaryhmät antavat hyödyllistä ja hieman erilaista tietoa tuotteen tai palvelun käytettävyydestä. (Nielsen 1994.) Perinteisessä palveluiden tai tuotteiden käytettävyydestä voidaan käyttää isoakin joukkoa testaaajia, joille usein myös maksetaan korvausta testaustyöstä tai joiden työnkuvaan palvelun tai tuotteen käytettävyys liittyy jollakin tavalla. Ennen varsinaista laajempaa

testausta voidaan tehdä pilottiluonteista testausta käytettävyystudkimuksen reliabiliteetin ja validiteetin turvaamiseksi. (Nielsen 1994, 174-179.) Tämän tutkimuksen kohdalla kieliasiantuntijoiden käyttö informantteina tuki osaltaan käytettävyystudkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia.

Sain Jyväskylän yliopiston ja ammatillisten viittomakielisten verkostojeni kautta kolme vapaaehtoista informanttia tutkimukseen. Heidän arviointiosaamisensa perustuu akateemiseen korkeakoulutukseen, äidinkielliseen kieli-intuitioon kuuroina kieliasiantuntijoina, ammattiosaamiseen ja käyttökokemuksiin viittomakielisten verkkotekstien käyttäjinä. He ovat koulutukseltaan filosofian maistereita tai kasvatustieteen maistereita, tai molempia. Informantit toimivat ammatikseen tutkijoina Jyväskylän yliopistossa (2) ja asiantuntijaorganisaatiossa erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten parissa (1). Kohdistin vapaaehtoisten informanttien haun ja tutkimukseen osallistumispyynnön ensin Jyväskylän yliopiston piirissä toimiville tutkijoille ja työntekijöille. Sähköpostiviestini (22.1.2021) jälkeen sain kaksi tutkimukseen sitoutunutta informanttia. Kolmas informantti löytyi Jyväskylän yliopiston ulkopuolelta omien viittomakielisten akateemisten verkostojeni kautta ottaessani yhteyttä useampaan viittomakieliseen maisteriin ja tutkijaan. Kaikki tutkimukseen osallistuneet informantit allekirjoittivat tutkimusta koskevan suostumuslomakkeen (LIITE 1).

Päätin anonymisoida testimateriaalit ja niitä tuottaneet kaupungit ja poistaa ilmeiset kaupunkiviittaukset, koska viitottu teksti henkilöityy helposti omalla kasvullaan ja persoonallaan esiintyvään viittojaan. Viittomakielinen yhteisö on pieni ja samoissa työtehtävissä työskentelevät viittomakieliset ja tulkit useimmiten tuntevat toisensa. Mediatekstien viittojan, kääntäjän tai tulkin, ammattitaitoon liittyvä avoin kriittinen arviointi voidaan kokea loukkaavana. Anonymisoimatta jättäminen ei tuonut mielestäni lisäarvoa tälle tutkimukselle, koska tavoitteena oli kuvata yleisellä tasolla eri ilmiöitä kuntien viittomakielisestä ja viittomakielelle tulkatusta verkkoviestinnästä. Nimesin täten kaksi tutkimukseen valittua viitotun verkkotekstin tuottanutta kaupunkia Kaupunki A:ksi ja Kaupunki B:ksi.

Tutkimukseni aineisto käsitti kaksi erityyppistä aineistoa, joita olivat kolmen tutkimukseen osallistuneen viittomakielisten kieliasiantuntijoiden tekemän puolistrukturoidun kyselyn vastaukset ja virtuaaliset vapaamuotoiset viestit suljetussa, informanttien keskinäisessä WhatsApp-keskusteluryhmässä. Käytettävyystudkauksen testimateriaalina oli valitsemani kahden kaupungin, A:n ja B:n testausajankohtaan nähden viimeisimmät viittomakieliset ajankohtaistiedotteet vuoden 2021 alusta. Testimateriaalin kriteerinä oli sen ajankohtaisuus eli valitsin materiaalit sen perusteella, mitä katsoja näkee ensimmäisenä avatessaan kaupungin viittomakielisille tiedotteille varatun sivuston. Tavoitteenani oli saada

käytettävyystietoa juuri sen hetkisestä viitotusta verkkoviestinnästä testin alkamisajankohtaan nähden. Sattumanvaraisemmassa testimateriaalin valinnassa olisi voinut olla riski, että omat mieltymykseni olisivat vaikuttaneet testiaineiston valintaan. Tämä neutraali valintaperuste vahvisti niin ikään tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia.

Aineistoksi valikoitui Kaupunki A:n kohdalla ajankohtaistiedote, jonka oli kääntänyt suomalaiselle viittomakielelle viittomakielinen kuuro media-alan ammattilainen. Kaupunki B:n kohdalla materiaalina oli viittomakielelle tulkattu tiedote, joka oli tehty kuulevan viittomakielen tulkin toimesta. Kyselylomakkeissa oli linkit testiaineistoihin kuvien kera, koska oli tarpeen varmistaa oikea verkkoteksti kuvan avulla. Näin varmistuin siitä, että informantit katsoivat oikeita verkkotekstejä. Kyseisissä, muuten muuttumattomissa linkeissä eri ajankohtina tuotetut ja viitotut YouTube-verkkotekstit vaihtuvat tietyn ajan kuluttua viimeisimpään ajankohtaistiedotteeseen, mikä oli otettava tutkimuksessa huomioon.

Kaupunki B:n suomalaiselle viittomakielelle tulkattu verkkoteksti vaihtui samaan aikaan, kun olin aloittamassa käytettävyystestausta. Näin ollen kyselylomakkeen ensimmäiseen versioon, jonka olin lähettänyt, oli jäänyt edelliseen verkkotekstiin viittaava kuva. Huomattuani tämän päivää ennen itsenäisen testauksen alkua, lähetin osallistujille uuden päivitetyn lomakkeen oikean kuvan kanssa. Päivitys oli tarpeen, koska tavoitteenani oli käyttää testimateriaalina kuntien viimeisintä julkaistua viitottua verkkotekstiä. Tästä huolimatta yksi informanteista arvioi ensin väärää, jo vanhentunutta testimateriaalia, koska hän erehtyi käyttämään aiemmin samana päivänä lähettämäni kyselylomaketta. Tämän lomakkeen kuva Kaupunki B:n viittomakielelle tulkattua verkkotekstistä viittasi siis aiempaan tiedotteeseen, joten informantti (1) arvioi ensin väärää testimateriaalia Kaupunki B:n osalta, vaikka linkki ei ollutkaan vaihtunut.

Itsenäisessä käytettävyystestauksessa on olemassa järjestelyihin tai testauksen toteutukseen liittyviä riskejä, jos tutkija ei valvo samanaikaisesti testausta. Itsenäinen käytettävyystestaus oli kuitenkin tarpeen poikkeuksellisessa koronaepidemia-tilanteessa, jossa tuli välttää lähikontakteja ja yliopiston kampus oli käytännössä suljettu käytettävyystestauksen aikana. Verkkomuotoinen tutkimus ja käytettävyystestaus etänä tarjosi joustavan mahdollisuuden tutkimuksen toteuttamiseen, vaikka tutkijan kontrolli oli samalla pienempi ja riskialttius virheille suurempi. Huomasin testauksessa tapahtuneen inhimillisen virheen myöhemmin jo analyysia tehdessäni ja pyysin 18.4.2021 virheen tehnyttä informanttia (1) uusimaan käytettävyystestauksen kyselylomakkeen Kaupunki B:n verkkotekstin osalta. Informantti lähetti minulle uudet vapaamuotoiset kommentit WhatsApp-viestinä seuraavana päivänä. Näiden korjaavien toimenpiteiden lisäksi poistin



tutkimusaineistosta kyseisen informantin aiemmat kommentit ja viittaukset, jotka koskivat vanhempaa Kaupunki B:n viittomakielelle tulkattua tiedotetta. Tieteellisen tutkimuksen peruseriaatteisiin sekä avoimiin ja läpinäkyviin toimintatapoihin kuuluu se, että tutkija raportoi tarkkaan tutkimuksen kulusta ja niissä tapahtuneista muutoksista. Myös raportointi ja läpinäkyvyys tutkimuksen kulusta lisäävät tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia.

Informanttien kirjoittamat verbaaliset arvioinnit ja huomiot vaikuttivat olevan kriittisempiä verrattuna numeerisiin arviointeihin. Informanttien kommentoinnissa ja aktiivisuudessa virtuaalisessa WhatsApp-pikaviestisovelluksen ryhmässä oli myös yksilöllistä vaihtelua. Itse en osallistunut keskusteluun WhatsApp-ryhmässä muutoin kuin alkuohjeistuksessa, jolloin pysyin passiivisena seuraajana koko keskustelulle annetun määräajan (9.-13.2.2021).

Huolehdin tutkimukseen liittyvästä tietoturvasta Jyväskylän yliopiston ja TENK:n antamien ohjeistusten mukaisesti. Säilytin tutkimusaineistoa omalla tietokoneellani salasanan takana lukituissa tiloissa ja siirsin tutkimusaineiston litteroinnin jälkeen Veracrypt-salausjärjestelmään.

## 5.2 Tutkimuskysymykset ja metodit

Tässä tutkimuksessa on kolme pääkysymystä:

1. Miten informantit arvioivat valittujen kuntien viittomakielisten ja suomalaiselle viittomakielelle tulkattujen verkkotekstien käytettävyyttä?
2. Millaisia arvioita viittomakieliset kieliasantuntijat antavat kuntien verkkotekstien multimodaalisista resursseista?
3. Miten kuntien viitottujen verkkotekstien käytettävyyttä ja laatua voidaan parantaa käyttäjäkeskeisestä näkökulmasta?

Analyysini kohdentui kieliasantuntijoiden käytettävyydestä lomahevastauksiin ja virtuaaliseen ryhmäviestikeskusteluun. Muutamaa viestiä lukuun ottamatta WhatsApp-ryhmän keskusteluviestit esitettiin suomalaisella viittomakielellä. Käänsin suomalaisella viittomakielellä tuotetut videoviestit ja litteroin ne suomeksi erilliselle dokumentille. Litteraattia kertyi yhteensä seitsemän sivua. Viitatessani tämän tutkimuksen analyysiosiossa WhatsApp-aineistosta litteroituun ja suomenkielelle käännettyyn tekstiin merkitsin tutkimusaineistosta

nostamani esimerkin alle SVK, joka tarkoittaa että litteraatin alkuperäinen teksti on tuotettu suomalaisella viittomakielellä. Lyhenne WA viittaa WhatsApp-viestiin. Esimerkiksi seuraavasti: "(Informantti 1, SVK WA [12.2.2021 16.02.37])". Hakasulkujen sisällä oleva päivämäärä- ja kellonaikatiedot ovat peräisin WhatsAppin suljetun pikaviestiryhmän sisäisestä lokitiedosta.

Ihmistieteellisessä tutkimuksessa on lukuisia yhteisiä piirteitä tieteenalasta riippumatta, kuten tutkijan pyrkimys objektiivisuuteen ja loogiseen todisteluun. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen analyysi ovat osa samaa jatkumoa, eivätkä poissulje toisiaan. Samassa tutkimuksessa voidaan käyttää sekä laadullista että määrällistä analyysia. Kvantitatiivisen analyysin argumentointitapoja ovat perinteisesti lukujen ja niiden välisten systemaattisten ja tilastollisten suhteiden osoittaminen taulukkomuodossa. (Alasuutari 2012: Mitä on laadullinen tutkimus.)

Tutkimuksessani yhdistyvät sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen menetelmät, koska aineisto käsittää kolmen kieliasantuntijan antamat numeeriset ja sanalliset heuristiset arvioinnit, strukturoidun lomakekyselyn ja laadullisen ryhmäkeskustelun. Kun tutkimuksessa yhdistyvät sekä määrälliset että laadulliset aineistonkeruumenetelmät, kyseessä on Mixed Methods Research (MMR) - lähestymistapa. Yhdistelevään MMR-lähestymistapaan on liitetty vahvuuksia, joita yksinomaan laadullisella tai määrällisellä menetelmällä ei ole, koska siinä laadullinen ja määrällinen tieto täydentävät toisiaan. (Leavy 2017, 164; Tuomi & Sarajärvi 2018.) Tutkimukseni on tyypiltään empiirinen, koska kyseisessä tutkimusperinteessä painottuvat aineiston keräämis- ja analyysimenetelmät. Empiirisessä tutkimuksessa lähdeaineistoa tuottavien informanttien henkilöllisyys myös häivytetään (Tuomi & Sarajärvi 2018, 43).

Laadullisessa tutkimuksessa on kysymys ihmisten luomista merkityksistä, joita tutkija tulkitsee omista teoreettisista lähtökohdistaan. (Denzin & Lincoln 2000; Tuomi & Sarajärvi 2018, 34-45). Laadullisessa tutkimuksessa voidaan tutkia yksittäisiä tapauksia, ja kun näin saadaan tietoa yksittäisen tapauksen kompleksisuudesta, voidaan myös ymmärtää paremmin muita tapauksia. (Denzin & Lincoln 2000, 435-436.) Tässä laadullisessa tapaustutkimuksessa käytin sisällönanalyysia aineiston analyysissa. Sisällönanalyysissa aineistosta pyritään rakentamaan teoreettinen kokonaisuus, joka vastaa tutkimuskysymyksiin. Systemaattisella ja objektiivisella sisällönanalyysilla saadaan tiivis ja yleinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jonka avulla tutkimusaineiston teksteistä etsitään merkityksiä. Aineiston analyysissa käytin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia, jolloin analyysi perustuu johonkin teoriaan tai malliin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 173-218.) Teoriaohjaava sisällönanalyysi toimii aineiston ehdoilla, samoin kuin aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa. Teoria kuitenkin ohjaa analyysia siten, että

abstrahoinnissa tutkimusaineisto liitetään teoriaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 198-201.) Tutkimusaineiston teemojen luokittelussa soveltamani käytettävyyden mallien elementit synnyttivät ryhmiä. Ryhmistä rakensin valitsemiini käytettävyyden malleihin perustuvan konkreettisen näkemyksen viitottujen verkkotekstien käytettävyydestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

Pieni osa tutkimusaineistoa oli numeerista, jolloin käytin myös määrällistä analyysia laskiessani informanttien antamien arvosanalukujen keskiarvoja. Sisällönanalyysissa aineistoa voidaan tarkastella myös lukujen pohjalta, jolloin tältä osin voidaan puhua sisällön erittelystä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 214).

Tutkimuksessani oli etnografisia piirteitä, koska informanttien haussa hyödyin omista viittomakielisistä verkostoistani ja suhteistani koskien kielellistä vähemmistöä. Viittomakielisenä tutkijana tiesin alalla toimivat äidinkielliset kieliasiantuntijat ja tutkijat. Etnografisen tutkimuksen voi käsittää pelkistetympin aineistonkeruutavaksi tai yleisemmin tavaksi tehdä tutkimusta, jossa ihmisiä, kulttuurisia käytänteitä ja merkityksiä tutkitaan heidän luonnollisessa toimintaympäristössään. Työskentelytapani voisi kuvata osin digitaaliseksi etnografiaksi, jolloin tutkimusaineiston keruumenetelmänä käytetään esimerkiksi verkkokyselylomakkeita, sähköpostihaastattelua ja aineistona digitaalisia videoita ja ryhmiä. (Isomäki, Lappi & Silvennoinen 2015.)

WhatsApp-viestintä ja sovelluksen pikaviestiryhmät ovat viittomakielisessä yhteisössä digitaalista arkea. Näin ollen viittomakielisen yhteisön digitaalisen viestinnän käyttötottumukset olivat pääasiallisena syynä siihen, miksi päätin käyttää aineistonkeruumenetelmänä ja virtuaalisena keskustelutilana WhatsApp-pikaviestisovellusta. Ennen lopullista päätöstä selvitin WhatsApp-sovelluksen tietoturvaa, keskustelin tutkimukseen osallistuvien asiantuntijoiden kanssa digitaalisista viestintäkeinoista ja mahdollisista sovelluksista. WhatsApp-sovellus oli selvästi suosituin vaihtoehto. Ehdotin ryhmäviestintään paremmasta tietoturvasta tunnettua Signal-sovellusta saaden heikkoa kannatusta asiantuntijaryhmässä, koska se ei ollut informanteille entuudestaan tuttu viestintäsovellus. Arvioin WhatsApp-sovelluksen tietoturvan riittäväksi tutkimuksen tekoon, koska WhatsApp kuvaa viestintänsä olevan päästä päähän -salattua (end-to-end-encryption), jolloin vain viestin vastaanottaja ja lähettäjä voivat lukea viestit (WhatsApp Encryption Overview 2020).

Tutkimukseni toisena aineistonkeruumenetelmänä käyttämäni lomakekysely kuuluu perinteisempään tapaan kerätä aineistoa. Paperilomakkeiden rinnalle on digitalisaation myötä tullut sähköisiä kyselyitä (Valli 2018: Aineistonkeruu kyselylomakkeella), ja näin toimin itsekin. Tutkimukseni aineistonkeruumenetelminä olivat Käytettävyydestä perustuvan puolistrukturoidun lomakekyselyn

(LIITE 5) lisäksi aineistonkeruumenetelmänä toimi jo aiemmin mainittu vapaamuotoinen viestikeskustelu WhatsApp-sovelluksen suljetussa ryhmässä informanteille annettujen keskusteluaiheiden ja kysymysten pohjalta.

Aineistonkeruu käsitti kaksi vaihetta: tutkimuksen ensimmäisessä empiirisessä vaiheessa informantit täyttivät kyselylomakkeen, jossa heidän tehtävänä oli katsoa ja arvioida valittujen kaupunkien verkkotekstejä käytettävyyden eri osa-alueisiin keskittyen. Informantit antoivat numeerisia arviointeja (1-5) ja kirjoittivat kyselylomakkeeseen tiiviisti ensihavaintojaan verkkoteksteistä kyselylomakkeessa olleen tarkistuslistan mukaisesti.

Ensimmäisessä vaiheessa informantit antoivat käytettävyyсарviointeja sekä numeerisesti että sanallisesti. Kyselylomakkeen arviointi oli asteikolla 1-5 (1=heikko, 3=kohtalainen, 5=kiitettävä), ja vapaamuotoisia huomioita sai kirjoittaa kyselylomakkeessa olleen heuristisen, arvioitavista osa-alueista koostuvan tarkistuslistan mukaan (ks. LIITE 5). Informanttien antamista arvosanoista laskin keskiarvon käytettävyydestä eri osa-alueille (ks. taulukko 1). Numeeristen keskiarvojen perusteella voidaan antaa tarkempaa ja vertailukelpoisempaa arviointia eri osa-alueissa.

Tutkimuksen toisessa vaiheessa kieliasiantuntijat tekivät laadullista arviointia ja havaintoja vapaamuotoisemmassa verkkokeskustelussa WhatsApp-sovellukseen luodussa suljetussa ryhmässä suomalaisella viittomakielellä tai suomeksi. Tutkimuksen aineistonkeruun toisen vaiheen keskusteltavat aiheet ja kysymykset olivat seuraavat (LIITE 4):

1. Kuntien viittomakieliset verkkotekstit ja niiden käytettävyys.  
Voit ottaa kantaa erityisesti viitottujen verkkotekstien vahvuuksiin ja käytettävyysongelmiin (virheet, puutteet).
2. Milloin olisi sopivinta käyttää kunnan verkkoviestinnässä  
a) tulkkausta ja b) kääntämistä
3. Millainen on mielestäsi laadukas viittomakielinen ja multimodaalinen verkkoviestintä?

Näin keskusteluun osallistuneet informantit rakensivat yhteistä ymmärrystä ja toivat eri näkökulmia verkkotekstien käytettävyydestä ja viittomakielisen viestinnän laadusta Kaupunki A:n ja Kaupunki B:n verkkoteksteissä pääosin omalla äidinkielellään.

## 6 ANALYYSIN TULOKSET

### 6.1 Puolistrukturoidun lomakekyselyn tulokset

Puolistrukturoitu lomakekysely tuotti varsin yhtäläisiä arviointituloksia. Informantit katsoivat valitut verkkotekstit kaupunkien YouTube-sivustolla ja arvioivat ne sitten sekä numeerisesti että sanallisesti ensihavaintojen pohjalta. Alla olevassa taulukossa on koottuna numeeristen arviointien keskiarvot eriteltynä käytettävyyden osa-alueiden mukaan ja kaupunkikohtaisesti. Arvosanojen keskiarvot (ka) ovat useimmiten desimaalilukuja, jolloin olen pyöristänyt luvut aritmeettisen pyöristyssäännön mukaisiksi likiarvoiksi ja kokonaislukuina lopulliseksi arvosanaksi.

Taulukko 1. Käytettävyyden eri osa-alueiden numeeristen arviointien keskiarvot

Arvioitavat osa-alueet	Kaupunki A arvosana	(ka)	Kaupunki B arvosana	(ka)
Sisällön ymmärtäminen ja muistaminen	5+4+4= ka (4,3)	4	3+3+3= ka (3)	3
Lukuaika	3+4+4= ka (3,6)	4	2+2+3= ka (2,3)	2
Käytön miellyttävyys ja hyväksyttävyys	5+4+4= ka (4,3)	4	2+2+3= ka (2,3)	2
Tehokkuus ja vaikuttavuus	4+3+4= ka (3,6)	4	2+3+2= ka (2,3)	2

Numeeristen arviointien perusteella voidaan todeta, että informantit arvioivat Kaupunki A:n verkkotekstin käytettävyyden kaikilta osa-alueilta paremmaksi kuin Kaupunki B:n verkkotekstin. Kaupunki B:n verkkoteksti arvioitiin käytettävyyden osa-alueilta useimmiten välttäväksi (2), Kaupunki A:n verkkoteksti puolestaan sai keskimäärin arvosanan hyvä (4). Kummankaan kaupungin verkkoteksti ei saanut mistään osa-alueesta kiitettävää arvosanaa (5), eikä myöskään heikointa (1). Käytettävyydestä heikoimmat arvosanat (2) sai Kaupunki B:n verkkoteksti lukuajan, käytön miellyttävyyden ja hyväksyttävyyden, tehokkuuden ja vaikuttavuuden osalta. Kaupunki B:n verkkoteksti oli pituudeltaan 11 minuuttia 12 sekuntia. Kaikki informantit kokivat tämän liian pitkäksi, ja myös Kaupunki A:n verkkoteksti (6 minuuttia 21 sekuntia) koettiin hieman liian pitkäksi:

(1) *"Kokemuksestani suositeltava pituus yhdelle videolle olisi maksimissaan 5 minuuttia. Olisi kannattanut jakaa useampaan videoklippiin, jolloin voi itse valita minkä osion katsoisi yhdellä kerralla ilman, että tarvitsisi saman videon sisällä etsiä useita eri osioita."* (Informantti 3, lomakevastaus)

(2) *"Kaupunki A:n videossa tiedotus on annettu tiiviisti – mutta genreä ajatellen 6,5 minuuttia voi olla liian pitkä. Kaikkia asioita on vaikea muistaa ja jotenkin raskasta seurata."* (Informantti 1, lomakevastaus)

Verkkotekstin sopiva maksimipituus näyttäisi olevan noin 5 minuutin paikkeilla. Kaupunki B:n verkkotekstin tehokkuus ja vaikuttavuus oli välttävällä tasolla (2), samoin kuin käytön miellyttävyys ja hyväksyttävyys. Tällöin olisi syytä pohtia keinoja, joilla verkkotekstejä voisi kehittää näiltä osin paremmiksi. Eri tekijät vaikuttavat siihen, miten ymmärrettäväksi, miellyttäväksi, hyväksyttäväksi ja vaikuttaviksi verkkotekstit koetaan. Pituuden lisäksi käytettävyyteen vaikuttivat viestintämuodon valinta, editointi, tekstitys, verkkotekstissä käytetyt multimodaaliset resurssit kuten videokuvan rajaus, tekstitys ja sen yhteensopivuus viitottuun kohdetekstiin:

(3) *"[Kaupunki B:n] kohdalla häiritsi erityisesti tulkkeen näkyminen, huono editointi (tulkin eri ilmeet ennen varsinaisen tulkkeen alkamista), liian nopea tekstitystahti suhteessa viittomiseen ja ennen kaikkea taustakuvien puuttuminen. Liian pitkässä videossa on siten raskasta katsoa pelkästään tulkkia, joka oli myös kauempana kamerasta verrattuna [Kaupunki A:n] verkkotekstin viittojaan."* (Informantti 3, lomakevastaus)

Seuraavissa luvuissa esittelen keskeisimpiä ja toistuvia teemoja, jotka nousivat esiin kieli-asiiantuntijoiden puolistrukturoidun lomakkeen kirjallisissa vastauksissa ja WhatsApp-ryhmän pääosin viittomakielisessä viestikeskustelussa.

## 6.2 Kuntien viittomakieliset verkkotekstit uutena genremuotona

Kieli-asiiantuntijat olivat yhtä mieltä siitä, että kunnan viittomakielinen verkkoteksti on genrenä vielä nuori ja hakee siksi muotoaan. Ryhmäviestikeskustelussa pohdittiin, millä tyyllillä olisi parasta tuottaa ymmärrettävää ja kiinnostavaa tekstiä. Asiantuntijat pohtivat viitottujen verkkotekstien sopivaa, tarkoituksenmukaista tyyliä ja toteutustapaa, ja siihen haettiin vertailukohtia muualta:

(4) *”Kuitenkaan kumpikaan [kaupungin] teksti ei ollut ihan helppo katsoa. Minun piti molemmissa keskittyä ja katsoa tarkkaan. Tämä liittyy yleensäkin tähän genreen, kuten [---] [Informantti 1] sanoi tästä uutistyylistä ja asiatyylistä. Se on tähän asti ollut minustakin ongelmallista, samoin kuin viittomakieliset uutiset. Millä tavalla ilmaistaan asiat niin, että se olisi neutraalia.”* (Informantti 3, SVK WA [12.2.2021 17.30.19])

(5) *”Ajattelin viittomakielisten uutisten tekstiä, sitä genreä, minun mielestä se on vaikeasti ymmärrettävä. Sitä on raskasta katsella. Olen kyllä tavallaan taitava tekstinlukija, kyllä minä sitä ymmärrän, mutta jos sitä haluaisi rennosti katsella, niin se ei onnistu. Se vaatii aina tarkkaa katsomista.”* (Informantti 1, SVK WA [12.2.2021 16.02.37])

Kunnallisten verkkotekstien lukeminen koettiin vaativan tarkkaa keskittymistä tekstin informaation sisäistämiseksi, ja sitä verrattiin useamman kerran viittomakielisiin uutisiin. Asiantuntijat pohtivat, pitääkö kuntien verkkotekstejä välttämättä tuottaa uutistyyliin ja virkakielen tapaan, vai voitaisiinko käyttää vapaamuotoisempaa esitystapaa. Uudenlaisessa kielenkäyttötilanteessa ja kielenkäyttäjyhteisölle vieraammassa genressä on haastavaa toimia ja tulkita tekstejä (Pietikäinen & Mäntynen 2019, 122-123.). Kieliyhteisön ulkopuolelta omaksutut toisen kielen genren piirteet ja suomen kielen interferenssi laskivat käytön miellyttävyyttä ja hyväksyttävyyttä:

(6) *”Esimerkiksi [Kaupunki A:n] teksti oli tyyliiltään lähempänä virkakieltä ja siinä on yritetty esittää asiallisella tyyllillä. Mutta voi olla, että tämä virkatyyli on hieman ongelmallinen. Vastaavasti kuin KELA:n sivut tai KELA:n kirjeiden tekstit, kuurojen*

*lisäksi monet kuulevatkaan eivät ymmärrä sitä [KELAn] tekstiä. Se [teksti] on vaikeaa, vaikka onkin suomenkieltä. Vähän sama juttu tässä, kun yritetään viittoa niin, että suomenkieli nousee siitä läpi.” (Informantti 1, SVK WA [12.2.2021 17.24.22])*

*(7) ”Pitäisi olla yleiskielisempi, kuten Informantti 3 sanoikin, kun hän viittasi Christopher Stoneen ja hänen käännösteoriaansa, että tekstin pitäisi olla kiinni kuurojen omassa elämässä ja siinä, miten he käyttävät kieltä vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Kuten se, millaisia ilmauksia käytetään. Tällaista pitäisi käyttää enemmän tiedotteissa. Näin tekstit saavuttaisivat paremmin kohderyhmänsä ja sen kaikki jäsenet, joilla on erilaiset kielitaidot. Asetettaisiin sellainen taso, jolloin vaatimattomamman kielitaidon omaava henkilö ymmärtäisi sitä myös.” (Informantti 2, SVK WA [12.2.2021 19.06.14])*

Keskustelussa nousi esille, että nykyisellään molempien kuntien verkkotekstit eivät oikein ole ymmärrettäviä tai kiinnostavia esimerkiksi nuorille tai maahanmuuttajille. Yksi informanteista vertasi tätä suomenkieliseen viestintään, jossa suomenkielistä virkakieltä on pyritty kehittämään ymmärrettävämmäksi ja selkeäkielisemmäksi. Samaa kehitystyötä tarvittaisiin myös suomalaisen viittomakielen puolella. Tämä nostaa esille kysymyksen sopivasta tekstilajista ja tyylistä.

Kuvauspaikan puitteet ja esitystyylit vaikuttavat viitotun tekstin käytettävyyteen ja miellyttävyyteen. Tekstin virallisuusaste, kuvauspaikka, asiatyyli ja viestinnän muodon valinta kuten teksti tulkittuna tai käännettynä, olivat seikkoja, joihin informantit kiinnittivät huomiota. Samaan aikaan tutkimuksen aineistonkeruuvaiheen kanssa pidettiin valtakunnallisen viittomakielen päivän perinteinen viittomakielen seminaari (12.2.2021). Koronatilanteen vuoksi seminaari järjestettiin verkkomuotoisena. Seminaarissa oli viittomakielisiä ja suomenkielisiä puheenvuoroja. Informantit ottivat seminaarissa esitetyn Kuurojen liiton toiminnanjohtajan Markku Jokisen viittomakielisen avauspuheenvuoron oma-aloitteisesti viittomakielisen verkkoviestinnän ideaaliksi vertailukohteeksi. He pitivät tämän tyyppistä vapaamuotoista viestintätapaa suoraan viittomakielellä esitettynä ihanteellisimpana ja miellyttävimpänä vaihtoehtona:

*(8) ”Niin, aluksi oli Markku Jokisen avaus, aloin katsella sitä tarkemmin, tekstin tyyliä. Se tuntui tosi miellyttävältä, se oli puhtaasti viittomakielinen esitys, se miten ilmaistiin asioita. Helposti ymmärrettävää. [---] Huomasin, että Markku on taitava ilmaisemaan tunteita, sävyjä [ilmeitä], esimerkiksi ’SOTE:sta seuraa erilaisia asioita tässä kokonaisuudessa’... [---] Jollakin tavalla hänen viittomakielellä ovat vahvasti tunteet [sävyt] mukana ilmaisussa.” (Informantti 1, SVK WA [12.2.2021 16.02.37] & SVK WA [12.2.2021 16.06.05])*



Liiallista asiatyyliin pyrkimistä ei nähdä positiivisena piirteenä, vaan toivottavampaa on, jos viitottu teksti on lähestyttävämpi, ja että tekstissä tulisi esille luontevasti sävyjä ja painotuksia. Samanlainen tulos tuli Suomisen (2019) käytettävyytutkimuksessa, jossa tekstin ”kuivanoloisuus” oli koehenkilöistä luotaantyöntävää. Tekstin sävyllä ja tyyllillä oli merkitystä, miten kiinnostavaksi verkkoteksti koetaan. Myönteisyys lisää tekstin kiinnostavuutta ja tekstissä tulisi olla käyttäjänäkökulmaa, jolloin esitetään kuntalaisen elinpiiriin liittyviä asioita. (Suominen 2019.)

Uudella genremuodolla ei ole vielä vakiintuneita käytäntöjä ja normeja siitä, kuinka pitkä viittomakielinen verkkoteksti saisi olla. Kaikki katsojat kokivat molempien kuntien verkkotekstit liian pitkiksi, ja erityisesti Kaupunki B:n yli 11 minuuttia pitkä verkkoteksti koettiin raskaaksi katsoa. Erilaisia teemoja ja asiaa oli laitettu usein liian paljon yhteen verkkotekstiin:

(9) *”Se oli vähän uutistyyppistä tekstiä, paljon asiaa kerrottiin putkeen. Katsojalle työlästä saada sellaista asiatykitystä. [---] Paljon oli koronaviruksesta asiaa, sitten yhtäkkiä asiat vaihtui [Kaupunki B:n] omaan tiedotukseen, kuten kouluilmoittautumisiin. Voisiko näitä asioita jakaa kahtia, että asiat olisi omina kokonaisuuksinaan.”* (Informantti 2, SVK WA [12.2.2021 16.45.10] & SVK WA [12.2.2021 16.48.17])

Verkkotekstillä odotetaan lyhyttä ja tiivistä, helposti ymmärrettävää ja seurattavaa informaatiota, jota kaikkien on helppo ymmärtää. Käytettävyyden kannalta olisi parempi, jos asiakokonaisuuksia erotettaisiin teemojen mukaan eri tekstikokonaisuuksiin eli videoihin, sen sijaan, että yhteen verkkotekstiin laitetaan paljon asiaa. Sama tulos tuli esille Suomisen (2019) väitöstutkimuksessa, jossa tekstin sopiva pituus oli erittäin oleellinen tekijä verkkotekstin lukunopeuden ja käytettävyyden kannalta. Jos teksti on liian pitkä ja siinä on liian paljon eri asioita, sitä ei jakseta lukea. Pituutta voidaan karsia esimerkiksi tiiviimmillä ilmauksilla, toiston ja turhien asioiden poistamisella. Asioiden sopiva esittämisjärjestys vaikuttaa myös lukunopeuteen ja miellyttävyyteen. (Suominen, 2019, 119-133.) Lomakevastausten ja keskusteluiden perusteella sopiva maksimipituus verkkovirkatekstissä näyttäisi olevan noin 5 minuuttia.

### **6.3 Verkkotekstin sidoksisuus ja koheesio**

Suomalaisessa viittomakielessä sidoksisuutta ja koheesiota luodaan erilaisilla sidoskeinoilla, joita ovat esimerkiksi referentiaaliset sidoskeinot, kuten viittomatilaan

paikantaminen, liikkuvat verbit, osoitukset, poijut ja roolinvaihdot eli konstruoitu toiminta. (Lautala, 2012.) Kaupunki B:n verkkotekstin sidoksisuudessa ja ymmärrettävyydessä koettiin olevan puutteita:

(10) *"Kaipasin itse ehyempää kokonaisuutta, esimerkiksi 'tässä paikassa käydään koronatesteissä', ja viitataan tähän samaan viittomatilan paikkaan, että 'sieltä otetaan yhteyttä ja laitetaan viestiä, kun pitää käydä koronatestissä'. Ja rokotukset, kuka, missä, milloin ja kuka vastaa rokotuksista, keneen voi olla yhteyksissä ja niin pois päin. Tämä jäi mulla epäselväksi."* (Informantti 2, SVK WA [12.2.2021 16.50.47])

Kaupunki B:n verkkoteksti on tulkattua, jolloin se ei vastaa suoraan omalla kielellä tapahtuvaa viestintää. Kun tulkattu verkkoteksti ei paikoin ole kovin sidoksista ja selkeää, voi siihen olla useita syitä. Simultaanisen tulkkauksen tulkkauksprosessissa tapahtuu väistämättä tiivistyksiä, poisjätöjä ja jonkin verran merkitysmuutoksia kuten virheitä ja epätarkkuuksia (Roslöf & Veitonen 2006, 175-178), jolloin tekstin välittyminen lähdekieleltä kohdekielelle muuttuu tulkkauksessa aina jonkin verran. Tulkkauksessa on tyypillistä käyttää spontaaneja selviytymisstrategioita (*coping strategies*), esimerkiksi silloin kun konteksti, puhujan rekisteri, tulkin kielitaito ja metakielellisten taitojen puutteet, väsymys, tulkin tai asiakkaan aihetietämyksen puutteet ja kulttuuriset erityispiirteet vaikuttavat tulkin tulkkaukseen. Kahden kielen välillä tulkattaessa merkitykset voivat myös tahattomasti muuttua, jolloin ne näkyvät korvauksina, lisäyksinä ja poistoina. (Laine, 2006, 152-153, Roslöf & Veitonen 2006, 163-177).

Kun käännetään tai tulkataan kahden kielen välillä, valitsee tulkki tai kääntäjä erilaisten käänös- ja tulkkaustrategioiden väliltä. Valitun tulkkauksen ja käänösstrategian mukaisesti viestin merkitykset välittyvät hieman eri tavalla. Jotkut teorioista korostavat lähtötekstiä, toiset kohdetekstiä, vaikka molemmilla suuntauksilla on yhtäläinen tavoite erikielisten lähtö- ja kohdetekstien mahdollisimman suuresta vastaavuudesta eli ekvivalenssista. Toisaalta jotkut käännösteorioiden korostavat tekstin adekvaattisuutta eli käännöksen suhdetta kohdekieleen ja vastaanottajiin, kohdekielellä ja kulttuurissa toimivaa käännoästä. (Hytönen, 2006.)

Viittomakielen tulkkauksessa käytettävä aika on rajallista, toisin kuin kääntämisessä, jossa käännoästä voi aina viilata ilman aikapaineita mahdollisimman hyvän ja tarkoituksenmukaisen lopputuloksen saamiseksi (Roslöf & Veitonen 2006, 109). Tulkkauksessa myös kuormittaa muistia ja vaatii kognitiivista työtä. Tulkin mielessä tapahtuu eri kognitiivisia prosesseja hänen käsitellessä informaatiota lyhyessä ajassa: tiedon vastaanottamista, käsittelyä, varastointia, mieleen palauttamiseen liittyviä

toimintoja, ongelmanratkaisuja, tietoisuutta ja ajattelua. (Tommola 2006, 128-142.) Tulkin kapasiteetti vaihtelee tilanteesta, aiheesta, tulkin osaamistasosta ja valitusta strategiasta riippuen. Joskus tulkkauksessa voi näkyä lähdekielistä interferenssiä, koska tulkki ei onnistunut irtautumaan riittävästi lähdekielen lauserakenteista. Kun tulkki käyttää strategianaan horisontaalista prosessointia, eli resursseja säästävämpää transkoodausta, ja keskittyy viestin pintarakenteen piirteiden välittämiseen, tulkkaus voi olla näennäisesti sujuvaa. Tarkempi tarkastelu osoittaa, että tässä pintapuolisessa tulkkausstrategiassa syvemmän vertikaalisen merkitysanalyysin puuttuessa, tulos on epäkieliopillista tai tyyliiltään heikkolaatuista. (Tommola 2006, 141.) Näin ollen on useita tulkkausprosessiin liittyviä syitä, miksi tulkattu verkkoteksti ei laadullisesti vastaa käännettyä tai suoraan viittomakielellä tuotettua tekstiä.

Kielenkäyttöön kuuluu luontevana osana tauotukset. Viittomakielelle tulkatussa Kaupunki B:n verkkotekstissä liialliset ja väärissä kohdissa tapahtuneet tauotukset voivat olla häiritseviä ja vähentää tekstin käytettävyyttä:

(11) *”Ymmärsin tekstiä hyvin. Teksti näyttää olevan ns. selkokieltä. Teksti on selvästi tulkattua tekstiä ja tekstin sujuvuus ei ole luontevaa, kun katsoo tekstin tauotusta. Epäluonnolliset rytmitykset mahdollisesti aiheuttavat sen, että tekstin sisältöä on hankala muistaa.”* (Informantti 1, lomakevastaus)

Oikeanlainen tauottaminen toimii myös tekstin sidoskeinona ja auttaa erottamaan asiakokonaisuuksia toisistaan. Sen sijaan vierasperäinen häiritsevä tauotus kielenkäytössä on lähtökielestä, suomenkielestä syntyvää interferenssiä. Informantti 1 koki tämän interferenssin heikentävän tekstin muistettavuutta.

Verkkotekstin sidoksaisuutta ja seurattavuutta lisää, jos videossa käytetään otsikointia ja kuvia:

(12) *”Paras oli kyllä mielestäni [Kaupunki A:n] video, koska siinä käytetään kuvia, muutaman sanan otsikkoja ruudun alapuolella, jotta katsoja tietää, mitä aihetta nyt käsitellään. Vaikka välillä katsoisi hetkeksi muualle niin pysyy kuitenkin perillä aiheesta. [---] [Kaupunki B:n] video oli sellainen, että jos hetkeksi katsoi muualle ja palasi videoon, niin sitten ei enää tiennyt, mistä puhutaan. Tällöin pitää seurata tovi, jotta pääsee aiheesta perille. [---] [Kaupunki B:n] videoista tykkäsin siltä osin toisaalta, kun siinä oli tekstitys. Se tarkoittaa sitä, että tekstityksen avulla pystyy aika nopeasti pääsemään jälleen kärryille siitä, mitä aihetta äsken on käsitelty.”* (Informantti 2, SVK WA [12.2.2021 16.45.10])

Tekstitys toimii myös tukena verkkotekstin koheesiolle ja tekstin luettavuudelle. Multimodaalisten resurssien monipuolinen käyttö on näin ollen yhteydessä myös tekstin sidoksisuuteen.

#### 6.4 Verkkotekstien multimodaalisuus ja visuaalinen toteutus

Kaikki asiantuntijat olivat yhtä mieltä siitä, että Kaupunki A:n verkkotekstin tekninen toteutus oli selkeästi parempi. Siinä oli käytetty multimodaalisia resursseja monipuolisemmin ja laadukkaammin kuin Kaupunki B:n verkkotekstissä. Tekniset puitteet koetaan tärkeiksi, kuten riittävä valaistus ja ammattimainen ja asiantunteva kuvaus. Tältä osin Kaupunki B:n verkkoteksti koettiin visuaalisilta puitteiltaan jopa harrastelijamaiseksi. Yksi asiantuntijoista arvioi verkkotekstien toteutusta seuraavasti:

(13) ”[Kaupunki B:n] teksti vaikutti olevan vapaamuotoisempi, visuaalinen ilme oli todella ärsyttävä, se vaikutti harrastelijamaiselta. Kuin joku kömpelys olisi vähän kuvaillut ja yrittänyt laittaa jotain valoja ja videokuvan asetuksia suurin piirtein. Siinä ei ollut oikein mitään mieltä. Tiedotuksissahan on aina esillä tärkeät infot kuvaruudussa, esimerkiksi puhelinnumerot, siinä ei ollut mitään sellaista, oli vaan sellaisia suurpiirteisiä viittauksia.” (Informantti 2, SVK WA [12.2.2021 16.45.10])

Riittävässä ja optimaalisessa valaistuksessa ja videokuvan sopivassa rajauksessa on merkitystä sille, miten miellyttäväksi ja laadukkaaksi verkkoteksti koetaan. Viitotun tekstin kuvaamiseen ja tallentamiseen liittyy monia hyviksi todettuja teknisiä ja kieleen liittyviä käytänteitä, joita voi rinnastaa kirjoitetun kielen käytänteisiin. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että viittojan artikulaattorien tulee näkyä selvästi ja viittojaa tulee kuvata riittävän läheltä. Jos kuvataan liian kaukaa, on se verrattavissa hiljaisen puheen kuuntelemiseen. (Savolainen 2009, 200: Laatusuhteita viittomakielelle kääntämiseen 2015.) Kun viittomakielisille suunnattua tekstiä tuottavat sellaiset tahot tai ihmiset, jotka eivät osaa viittomakieltä tai eivät tunne yhteisön viestintäkulttuuria ja esimerkiksi optimaalista, vakiintunutta viittomakielisessä viestinnässä käytettävää kuvan rajausta tai sopivaa valaistusta, vaikuttaa se videokuvan laatuun ja verkkotekstin käytettävyyteen.

(14) ”Liian pitkässä videossa on siten raskasta katsoa pelkästään tulkkia, joka oli myös kauempana kamerasta verrattuna Kaupunki A:n verkkotekstin viittojaan. [---] [Kaupunki B:n] verkkoteksti vaikutti nopeasti tehdyttä, eikä siinä ollut loppuun asti

*mietitty viittojan positiota suhteessa kameraan. Graafinen ilme oli heikolla tasolla, sillä katsojaystävällisyyden näkökulmasta tarvoittaisiin mukaan muita elementtejä (kuvat, otsikot).” (Informantti 3, lomakevastaus)*

Taulukointi, suomenkieliset tekstit ja muut multimodaaliset keinot tukevat viestisisältöjen mieleen painamista ja luettavuutta. Brittiläistä viittomakieltä koskeva väitöstutkimus (Stone 2009) osoitti, että kuurot katsojat pitivät verkkotekstin kuvituksesta, eli multimodaaliset resurssit ja kuvien käyttö lisäävät verkkotekstin käytettävyyttä.

Tekstityksen tulisi vastata videokuvassa näkyvää kieltä, mutta koska tekstitys mukailee videon taustalla kuultavaa puhuttua lähdekieltä, niin tekstitys ei ole oikea-aikaista:

(15) *”Tekstitys oli tässä [Kaupunki B:n verkkotekstissä] mukana, mutta se ei palvellut mielestäni hyvin suhteessa viittomisrytmiin.” (Informantti 3, lomakevastaus)*

Viittomakieliselle katsojalle tekstitys näyttäytyy heikkolaatuisena, koska tekstityksen rytmitys suhteessa viitottuun kieleen ei toimi. Tämä puolestaan edellyttää videon tekstittäjältä taitoa ymmärtää viittomakieltä ja kääntää viittomakielestä suomenkieliselle tekstitykselle.

Multimodaalisiin resursseihin luetaan kuuluvaksi kaikki multimediaisessa viestinnässä käytettävät ja näkyvät resurssit, mukaan lukien ilmeet ja eleet. Niillä voi olla iso merkitys siinä, millaisena ja miten miellyttävänä teksti koetaan:

(16) *”[Kaupunki B:n] videon editointi oli heikkoa – ei ole vissiin käsikirjoitusta mietitty tarkkaan –viittoja katsoo välillä ohi kameran, hymyilee/nauraa jollekulle tms. [--] Samaa tiedotusvideota on viitottu eri päivinä, sen huomaa viittojan (tulkin) vaatteista. Eikö videota olisi ollut mahdollista tehdä samana päivänä? Viittoja osoitti (esim. tieto löytyy linkistä) alas, mutta linkki oli viittojan yläpuolella vasemmalla. Osoitukset ja teksti videolla eivät kohdanneet (viittoja siis osoittaa alas, josta pitäisi löytyä lisätietoja, mutta linkki tms. olikin ylhäällä).” (Informantti 1, lomakevastaus)*

(17) *”[Kaupunki B:n verkkotekstin] kuvanlaatu, tärkeät asiat ja kuvan raja-olivat harrastelijamaisia ja tekstityksessä oli kirjoitusvirheitä, asiakokonaisuudet olivat hämäräraja-olivat, viittojan motivaatio asian viittomiseen oli niin ja näin – vaikutti katsojan kiinnostukseen videon katsomiseen.” (Informantti 2, lomakevastaus)*

(18) *"[Kaupunki A:n] verkkoteksti oli vahvalla pohjalla, sillä siinä näkyi selkeästi viittomakielisten panostus (viittoja + graafinen toteutus), mikä miellytti minua suuresti. Tekstitystä ei ollut (eikä näemmä voinut asentaa erikseen), mikä pisti pohtimaan, onko saatavissa kaikille. Mutta toisaalta myös tuntuu hyöältä, että on suunnattu viittomakielisille itsessään."* (Informantti 3, lomakevastaus)

Videolla esiintyvältä viittojalta ja viitotulta tekstiltä odotetaan johdonmukaista, jäsenneltyä ja asianmukaista toteutusta. Viittojan katseen käytöllä, ilmeillä, eleillä ja vaatetuksella on siten merkitystä. Tekstitys koetaan hyvänä piirteenä ja resurssina, jotta viitottu verkkoteksti olisi kaikkien saatavilla. Kaupunki A:n verkkotekstin heikkoutena nähtiin tekstityksen puute. Verkkotekstin monikielisyys ja kuvien käyttö koettiin hyödyllisinä ja positiivisinä resursseina, jotka lisäävät verkkotekstien käytettävyyttä:

(19) *"Laadukas ja multimodaalinen verkkoviestintä on videon lisäksi muutama suomenkielinen tai ruotsinkielinen sana videolla sekä kuvien käyttö."* (Informantti 1, WA [12.2.2021 16.10.35])

Viittomakielten viestintäkulttuuriin kuuluu vahvasti vuorovaikutteisuus ja kontaktin ottaminen. Viestikeskusteluissa nousi esille viittojan käyttämän kielen sujuvuus, vuorovaikutteisuus ja hieman yllättävästi myös motivaatio. Näillä tekijöillä on merkitystä siinä, miten miellyttäväksi, hyväksyttäväksi, selkeäksi ja vaikuttavaksi verkkoteksti koetaan:

(20) *"Viittojista, kun katsoin molempia, niin heidän motivaatiosta. Se, miten kerrotaan asioita, tyyliin että 'minä haluan kertoa teille', niin niissä oli eroa. [Kaupunki B:n] videossa näytti siltä, kuten Informantti 1 sanoi, että ihan kuin hän [tulkki] tekisi sitä vain huvikseen. Ihan kuin hän olisi vaan siinä tyyliin 'no, mä tässä vähän selitän'. Musta tuntui, että tulkki joutui välillä odottelemaan, että milloin puhe tulee, mikä on seuraava aihe. [---]. Mulle tuli siitä sellainen vaikutelma, ettei se ole tärkeää. Ihan kuin hänelle olisi samantekevää olla siinä. Ettei häntä tarvitse katsoa. Jos esittäisi asiallisemmassa tyyliissä, niin katsojalle tulisi sellainen vaikutelma, että mun pitää kuunnella ja katsoa tätä. Hänellä [tulkilla] on siis halua ja motivaatiota kertoa yleisölle. [---] Se, miten tunne siirtyy viittojasta katsojalle. Mutta toisaalta [Kaupunki A:n] videossa viittoja on neutraalin oloinen, siinä ei oikein muodostu tunnesidettä. Kun sitä katsoo, niin se jää etäiseksi ja vieraaksi. Vähän niin kuin, että se nyt kertoo näin, ja mä saan tietoa. Voi olla, etten ihan ota ja sisäistä niitä asioita aivan totena, vakuuttavasti ja tärkeinä asioina, joita mun pitäisi nyt noudattaa. Esimerkiksi näihin koronarajoihin liittyen. Verrattuna Markun videoon, hänellä oli siinä tunnetta ja karismaa, hän ottaa*

*kontaktia katsojaan tai kuulijaan. Katse on kontaktia ottava ja tarjoava. Mulle tulee siitä sellainen olo, että tavallaan automaattisesti katson häntä kiinnostuneesti, että hän viittoo juuri minulle.” (Informantti 2, SVK WA [12.2.2021 16.55.46])*

Viittomakielen käyttöön kuuluu kulttuurisena piirteenä kielen vahva vuorovaikutteisuus (Savolainen 2009, 195-196). Kun se puuttuu, niin teksti koetaan etäiseksi ja epäkiinnostavaksi. Ennen digitaalista aikakautta ja videoinnin mahdollisuutta viittomakielinen kirjallisuus ja viestintä oli mahdollista vain kasvokkaisissa tapaamisissa. Kirjallisuuden ja viestinnän keskiössä ovat olleet ja on edelleen yhteisöllisyys, kokemukset kuurona ihmisenä elämisestä ja kuurojen kulttuurista (Savolainen 2009, 195-196). Vuorovaikutteiset piirteet ovat siirtyneet myös osaksi viittomakielistä verkkoviestintää ja näkyvät erityisesti taitavien viittojen kielenkäytössä ja tavassa esiintyä. Kieliasantuntijoiden oma-aloitteisesti viittaamassa viittomakielen päivän verkkoseminaarin esityksessä oli tunnettu, taitava ja kokenut viittoja, Kuurojen liiton toiminnanjohtaja ja kunniatohtori Markku Jokinen, joka onnistui selostamaan monimutkaista SOTE-aihetta katsojia kiinnostavalla ja viittomakieliseen viestintäkulttuuriin luontevalla tavalla.

Vapaamuotoisempaan tyyliin nähden Kaupunki A:n verkkotekstiä arvosteltiin liiallisesta asiattylistä ja lähdekielen interferenssistä, ja kaikki vastaajat toivoivat luonnollisempaa ja vuorovaikutteisempaa esitystapaa. Kyse on pitkälti sopivasta kielenkäyttötyylistä, tavasta ottaa kontaktia yleisöön ja suorasta viittomakielisestä esityksestä.

Viittomakielisenä käännoksenä tehdyssä verkkotekstissä on myös omat rajoitteensa, esimerkiksi silloin kun viittoja käyttää puhuttuun kieleen perustuvia glosseja ja tekstiprompteria tai esimerkiksi toista viitottua lähdetekstiä samalla kun viittoo kameralle. Viittojan tulee pystyä samanaikaisesti lukemaan joko teleprompteria tai viittomakielistä lähdetekstivideota ja tuottamaan viittomakieltä, mikä voi rajoittaa esimerkiksi viitottuun kieleen kuuluvaa katseen käyttöä kieliopillisesti oikeaoppisesti osana lauserakenteita ja pään liikkeitä. (Savolainen 2009, 198.) Ratkaisuna tähän voi toimia lyhyet avainsanat teleprompterissa ja hyvä etukäteisvalmistelu ja viittominen pitkälle ulkomuistista, jolloin viittomakielinen verkkoteksti muuttuu luontevammaksi (Uusimäki, Haapanen ym. 2015). Harjoittelun ja työkokemuksen karttuessa kehittyy esiintyminen ja viittomakielinen tuottaminen kameralle paremmaksi.

## 6.5 Viestintämuodon valinta

Kaikki asiantuntijat kiinnittivät heti alussa huomiota siihen, millä tavalla viitottu viestintä on toteutettu, kuten onko verkkoteksti viittomakielelle tulkattua vai käännettyä. Informantit olivat yksimielisiä siitä, että viittomakielelle käännetty verkkoteksti on selkeästi parempi vaihtoehto kuin simultaanisti viittomakielelle tulkattu verkkoteksti.

(21) *”Mielestäni se on selvästi kääntäminen, tarkoittaen ettei laiteta tulkkia sinne viittomaan, niin kuin kuulon varaisesti tulkkaamaan.”* (Informantti 1, SVK WA [12.2.2021 16.09.48])

(22) *”Minusta on selvä asia, että se on käännös. Tulkkauskin on minusta ok, jos on hätätilanne, kuten korona tai kaupungin hätätilanne, sellainen äkillinen tilanne, niin siihen on ok laittaa tulkki. Mutta jos sitä ehtii valmistelemaan, niin mieluummin käännöksenä.”* (Informantti 3, SVK WA [12.2.2021 17.30.19])

(23) *”Mä en yksinkertaisesti tykännyt siitä. Ei ihme, kun en ole tähän asti tykännyt katsoa [Kaupunki B:n] videota, en ole vaan tykännyt siitä. En tarkoita viittojaa henkilökohtaisesti, vaan kokonaisuutta ja ruudussa näkyvää videokuvaa. Se on musta tosi ärsyttävä.”* (Informantti 2, SVK WA [12.2.2021 16.45.10])

Tulkattua verkkotekstiä kritisoitiin aika voimakkaasti. Yksi käytettävyyden osatekijöistä on hyväksyttävyyys (*acceptability*), jolloin tuotteen tai palvelun tulisi kohdata eri sidosryhmien palvelulle asetetut tavoitteet. Nielsenin (1994) mukaan hyväksyttävyydellä voidaan tarkoittaa käytännöllisyyttä ja sosiaalista hyväksyttävyyttä. Järjestelmä tai palvelu voi esimerkiksi olla käytännöllinen, mutta sosiaalisesti arveluttava jostain tietystä syystä, esimerkiksi eettisistä syistä (Nielsen 1994; Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012, 16). Tästä näkökulmasta viittomakielelle tulkattu verkkoteksti ei saanut kieliasiantuntijoiden sosiaalista hyväksyntää valittuna viestintämuotona. Tulkkaus nähdään hyvänä ratkaisuna silloin, kun kääntämistä ei voida käyttää.

Tulkkaus prosessina eroaa merkittävästi kääntämisestä. Tulketta tuotetaan suoraan ainutkertaisessa tilanteessa, johon tulkki ei voi palata sitä korjaamaan tai hiomaan. Tulkkaustilanteessa on kognitiivinen, psykologinen ja sosiaalinen ulottuvuus, jolloin tulkkeen laatuun vaikuttaa tulkin muisti ja muut tulkkauksen kuormittavuustekijät. Tulkkeessa on toistoja, korjauksia, lisäyksiä, poistoja, viivettä ja taukoja. Näiden piirteiden kautta voidaan arvioida tulkkeen laatua,



tulkkausstrategioita, tarkkuutta ja sujuvuutta. (Tiittula & Kolehmainen 2020, 953.) Kaupunki B:n viittomakielelle tulkatun verkkotekstin heikoista puolista kommentoitiin keskusteluryhmässä runsaasti. Tulkatun verkkotekstin sujuvuutta ja ymmärrettävyyttä arvioitiin esimerkiksi seuraavasti:

(24) *”Musta tuntui, että tulkki joutui välillä odottelemaan, että milloin puhe tulee, mikä on seuraava aihe. Sellaista odottelua välillä.”* (Informantti 2, SVK WA [12.2.2021 16.55.46])

(25) *”Siinä oli taukoja, pysähdyksiä, tulkkausta ja puhetta, turhaa tauotusta tulkkauksen ja lähdepuheen välillä ja koko ajan pysähdyksiä.”* (Informantti 3, SVK WA [12.2.2021 17.30.19])

Tekstin sujuvuus ja luettavuus vaikuttaa siihen, miten miellyttäväksi ja hyväksyttäväksi viitottu teksti koetaan. Kun näissä on puutteita, koetaan viitotun tekstin katsominen työlääksi ja jopa ärsyttäväksi. Tämä puolestaan heikentää olennaisesti verkkotekstin käytettävyyttä. Kääntämisen tavoitteena on erityisesti käyttöteksteissä luoda käyttäjälle sopiva teksti, jolloin tekstiä kotoutetaan ja muokataan käyttäjän tarpeiden mukaan. Kotouttamisella tarkoitetaan tekstin sopeuttamista kohdekulttuuriin ja kieleen. (Hirvonen, Kinnunen & Tiittula 2020: Saavutettavuus venyttää kääntämisen ja tulkkauksen rajoja.) Käännöstyössä kääntäjällä on aikaa miettiä ja hioa käännöstekstiä ennen julkaisua, toisin kuin simultaanisti tapahtuvassa tulkkauksessa. Kääntäjä voi verrata eri käännösversioita, tarkastella käännösten laatua ja esimerkiksi kuvien ja sanan suhdetta mediateksteissä. (Tiittula & Kolehmainen, 952.) Käännösten hiotumpi tarkkuus on etu verrattuna tulkkeeseen. Tämä tulee ilmi esimerkiksi tekstin koheesiossa:

(26) *”Ilmeisesti tulkilla ei ole hyvin aikaa valmistautua tähän kuvausasiaan, koska hän ei käytä kauhean hyvin tilaa ja paikantamista, jolloin hän ei pysty hyvin rakentamaan sitä sidoksisuutta. Tilankäytössä asioita voisi osoittaa, tämä puuttui. [---] tuli vaikutelma, että asiat tuli tulkille yllätyksenä, josta hän joutui vääntämään. Pointit jäi mulle epäselväksi.”* (Informantti 2, SVK WA [12.2.2021 16.50.47])

Kun simultaanitulkkauksessa tulkilla on vähemmän aikaa prosessoida kielten välistä kääntämistä ja käännösstrategioita, näkyy tämä myös tulkkeen koheesiossa, oikeakielisyydessä ja ymmärrettävyydessä. Kieliasiantuntijat kuitenkin totesivat, että Kaupunki A:n viittomakielelle käännettyssä verkkotekstissä viittomakielisellä

kuurolla natiivilla kääntäjällä tulisi olla riittävä kielikoulutus pohja, jotta välttyttäisiin liialta suomenkielen interferenssistä viittomakielisessä käännöksessä:

(27) *”Jos ajatellaan tätä käännöstä, niin se vaatii, siinä pitäisi olla koulutusta pohjalla. Kuka siinä viittoo, niin onko hänellä koulutustaustaa?”* (Informantti 3, SVK WA [12.2.2021 17.30.19])

(28) *”[Kaupunki A:n] videossa käytettiin kääntämistä, mutta se käännösteksti saattoi olla vähän arveluttava. Minusta tuntui, että se ei ollut kovin helposti ymmärrettävää. [---] Ilmeisesti siinä voi käydä niin, ettei ole aina aikaa perehtyä kunnolla kääntämiseen, usein yritetään sanatarkasti ottaa suomen kielestä mallia ja käännetään siitä suoraan viittomakielelle. Voisiko kuitenkin kääntää niin, että ottaisi viittomakielisen yhteisön kulttuurisia asioita huomioon, että esittäisi asiat kuurojen tavalla ilmaista asioita.”* (Informantti 1, SVK WA [12.2.2021 16.09.48])

Kieliasiantuntijoiden arvioinneissa nousi esille verkkotekstin kulttuurienvälinen kääntäminen, kohdekieleen ja -kulttuuriin sopeuttaminen. Suomalaisessa käännöstieteen tutkimuksessa ja koulutuksessa on viime aikoina noussut keskeiseksi käsitteeksi ja toimintatavaksi käyttäjäkeskeinen kääntäminen, joka tarkoittaa tekstien tuottamista käyttäjälähtöisesti. (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012.) Tärkeintä funktionaalisessa käännöstieteessä on kääntämisen tarkoitus eli *skopos* ja käännöksen käyttäjä. Nämä ovat nousseet myös yhdeksi keskeiseksi saavutettavuuden lähtökohdaksi. (Hirvonen, Kinnunen & Tiittula 2020: Saavutettavuus venyttää kääntämisen ja tulkkauksen rajoja.)

Viittomakielisessä käännöksessä pyritään mahdollisimman sujuvaan ja oikeakieliseen ilmaisuun kohdekielellä. Roslöf ja Veitonen (2006) toteavat, että suomenkielisen tulkin on helppo huomata suomenkielisessä käännöksessä vivahteita, sävyjä, piilomerkitä tai outoja rakenteita. Kun kyseessä on viittomakielinen käännös, on tällaisten asioiden havaitseminen huomattavasti haastavampaa. Näin ollen on parempi käyttää äidinkieleltään viittomakielistä kääntäjää (Roslöf & Veitonen 2006, 109-110).

Kaikki kieliasiantuntijat olivat sitä mieltä, että molempien kuntien verkkotekstiä voitaisiin edelleen parantaa ja kehittää viittomakielisemmäksi. Vertailukohteeksi haettiin samaan aikaan tutkimuksen toisen vaiheen kanssa järjestetty valtakunnallisen viittomakielen päivän verkkoseminaarin (12.2.2021) avauspuheenvuoro, jossa Kuurojen liiton toiminnanjohtaja Markku Jokinen selosti SOTE-uudistuksen ja SOTE-lain toteutumista lainsäädännön ja kielellisten oikeuksien näkökulmasta:

(29) “[---] nyt kytken tämän Markku Jokisen esitelmään ja siinä oleviin tauoituksiin, asiakokonaisuuksiin, sävyihin ja painotuksiin ja tilankäyttöön. Kieliopin näkökulmasta siinä toteutuu vahvasti koheesio. Se tarkoittaa osoituksia, katseen käyttöä, vuorovaikutusta kameran kanssa, katsojalle tulee tunne, että viittoja katsoo minua ja ottaa kontaktia.” (Informantti 3, SVK WA [12.2.2021 17.30.19])

Viittomakielten lautakunta on luonut kääntämisen oppaan *Laatua viittomakielelle kääntämiseen* (2015), joka sisältää ohjeistuksen viittomakieliseen viestintään ja kääntämiseen. Ohjeistus nostaa esille kääntämisen kohderyhmän, viittomakielisen yhteisön kulttuurin ja normit. Lautakunnan laatima ohjeistus on kuitenkin ensimmäinen laatuaan ja aika suppea. Aihe kaipaisi lisää keskustelua, kuten Informantti 3 totesi. Keskusteluaineistosta voi huomata, että kieliasantuntijat kokevat vapaamuotoisen esitystavan suoraan viittomakielelle esitettynä miellyttävimmäksi vaihtoehdoksi. Omakielisessä viestinnässä ja vapaassa kielellisessä tuotoksessa ei esiinny vierasperäisiä piirteitä ja interferenssiä lähtötekstistä, joita usein syntyy tulkkauksessa ja kääntämisessä.

## 6.6 Verkkoteksti kielenä ja kulttuurina

Käytettävyyden kriteereistä erityisesti tuotteen ja palvelun miellyttävyys ja sosiaalinen hyväksyttävyys ovat yhteydessä verkkotekstin valittuun viestintätapaan. Tutkimusaineistossa ja vastauksissa nousi vahvasti esille erityisesti se, miten viittomakieliset kieliasantuntijat vierastivat ja kritisivat viittomakielelle tulkattua tekstiä valittuna viestintämuotona kuntien tiedotteissa ja pysyväisluonteisissa verkkoteksteissä:

(30) ”Minua ärsytti ja häiritsi heti, että se oli tulkattua. Olisin yhtä hyvin voinut itse tilata tulkin tämän puheen tulkkaukseen. Tässä ei ollut arvostusta.” (Informantti 3, SVK WA [12.2.2021 17.30.19])

(31) ”Jotenkin tuntuu siltä, että teksti on tarkoitettu kuuroille viittomakielisille, joilla on kuurouden lisäksi vaikeuksia ymmärtää asioita, koska asiat on sanottu liian yksinkertaisesti [Kaupunki B:n] tiedotukseen nähden. En tiedä miten [Kaupunki B] yleensä tiedottaa kaupunkilaisia erilaisista asioista, mutta olen varma, etteivät he tiedota samalla tavoin kuin viittomakielisille. Tämä ero on mielenkiintoinen, ja mietityttää, miksi he päättivät tiedottaa ns. selkokielellä ja käyttää viittomakielen tulkkia. Olisi ollut

*parempi palkata viittomakielinen kuuro viittomaan itse [Kaupunki B:n] tiedotuksia.”*  
(Informantti 1, lomakevastaus)

Kaupunki B:n verkkoteksti koettiin selkokieliiseksi, koska viestintätyyli ja sisältö poikkesi selkeästi yleisestä kielenkäyttötavasta ja diskurssityypeistä. Kritiikin kohteena oli erityisesti tulkkauksen suunta puhutusta kielestä viittomakielelle, koska kielellinen laatu kärsii simultaanitulkkauksessa aina jonkin verran tulkattavalle kielelle. Sen sijaan viittomakieleltä puhutulle kielelle tulkkausta ei kommentoitu lainkaan, ja informantit pitivät tekstin laajaa käyttäjäkuntaa positiivisena piirteenä. Tämä mahdollistuu tekstitetyillä videoilla ja tulkkauksella.

Viitotuille kielille, kuten myöskään suomalaiselle viittomakielelle, ei ole standardisoitua kirjoitusmuotoa useastakin syystä. Viittomakielet käyttävät erilaisia modaaliteetteja ja viittomakielten rakenneosat ja niihin soveltuva ortografia kaipaavat lisää perustutkimusta. Kirjoittamisen esteet liittyvät myös kielen vähemmistöasemaan. Viittomakieliä on kuitenkin mahdollista kirjoittaa paperille, ja nykyään nämä järjestelmät ovat vakiintuneet osaksi viittomakielten tutkimuskäyttöä (mm. SignWriting, Stokoen notaatio, SignFont). (Savolainen 2009, 189-191.) Kirjoitetun kielen sijaan käytetään kuitenkin viitotun kielen tallentamista elävänä kuvana. Viittomakieliseksi kirjallisuudeksi katsotaan esimerkiksi fiktiiviset tai dokumentaariset kertomukset, sadut, runot, erilaiset asiatyyliset tiedotteet tai vaikka oppikirjojen tekstit. Viittomakielisessä kirjallisuudessa, kuten asiatyylisissä tiedotteissakin, on oleellista asiakokonaisuuksien esittäminen suoraan viittomakielellä tai viittomakielelle käännettynä (Savolainen 2009, 194-195).

Kun pohjateksti on suomea ja se tulkataan kuulonvaraisesti simultaanisesti viittomakielelle, luodaan tulkkausprosessista johtuen heikompa kielellistä laatua, jota ei koeta viittomakieliseksi kirjallisuudeksi. Tämä voi olla eräs syy siihen, miksi viittomakieliset kieliasiantuntijat suhtautuvat kielteisesti ja kriittisesti viittomakielelle tulkattuun verkkotekstiin. Tällainen verkkoviestinnän toteutus ei vastaa viittomakielisen yhteisön arvoja tai sitä tapaa, miten viittomakieliset itse olisivat toteuttaneet viestinnän:

(32) *”Mitkä ovat käännöksen säännöt tai normit, kuten Isossa-Britanniassa on tehty. [Viittomakielen] lautakunnassa on tehty ohjeistus vuonna 2015, sitä voisi syventää. Oltaisiin enemmän yhteyksissä [viittomakieliseen] yhteisöön, koska meidän ollaan se ryhmä, joka suurimmaksi osaksi sitä [verkkotekstiä] katsoo. [---] Stone totesi, ettei uutisia voi suoraan kääntää sellaisenaan, vaan siinä pitää ottaa huomioon viittomakielisen yhteisön kulttuuri ja yhteisön normit.”* (Informantti 3, WhatsApp-viesti [12.2.2021 17.30.19])

Stone (2009) korostaa, että käännosten on tapahduttava kuurojen yhteisön normeilla (*deaf translation norms*). Viittomakielen lautakunta on myös ohjeistanut natiivin viittojan käyttämistä viittomakielisessä viestinnässä ja kääntämisessä (Uusimäki, Haapanen ym. 2015). Informantit pohtivat, keille verkkotekstit on suunnattu ja saavuttaako viitottu verkkoteksti kaikki viittomakieliset käyttäjäryhmät. Viittomakielisessä viestinnässä kielen tulisi olla sellaista, jota kaikki viittomakieliset voivat ymmärtää ja käyttää. Viitotun käännostekstin tulisi olla miellyttävää ja selkeää seurattavaa myös nuoremmillekin kielenkäyttäjille:

(33) *"Nuoret ihmiset, tarkoitan juuri oppilaita, niin heille tällainen viitottu asiatyylinen teksti menee usein ihan yli ymmärryksen. He eivät siis ymmärrä sitä. Kun sitä ollaan katsottu, ja kysyn heiltä, mitä siinä sanottiin, niin oppilaat vastaavat: "En tiedä". [---] Yleensä kun on tiedotteita, niin pitäisikö [niiden] olla helpommin lähestyttävää, mukavia katsoa ja helppoja ymmärtää, jokaiselle ymmärrettäviä. Jos kunnat tiedottavat tällaisella tyylillä, tulkattuna tai käännettynä, moni ei tajua niitä [verkkotekstejä], ne menevät heiltä ihan yli ymmärryksen. Se tarkoittaa, että on ihan turha tehdä tällaisia tiedotteita, koska ei ymmärretä, mitä siinä sanotaan."* (Informantti 2, SVK WA [12.2.2021 19.06.14])

Viittomakielelle tulkattu teksti verkkoviestinnän muotona ei yleisesti ottaen miellytä viittomakielisiä: se koetaan raskaaksi seurata vierasperäisten piirteiden vuoksi. Epätarkoituksenmukaisten, yhteisölle vieraiden viestintäratkaisujen seurauksena yhteisön käyttäjät eivät koe puhutulta kieleltä viittomakielelle tulkattua verkkotekstiä kovin kiinnostavaksi ja miellyttäväksi katsoa. Tällöin herää kysymys erityisesti tutkimuksessa sovellettujen käytettävyyden mallien kahdesta osa-alueesta, hyväksyttävyydestä (Nielsen 1994) ja miellyttävyydestä. Miellyttävyydellä tarkoitetaan sitä, onko palvelu tai tuote miellyttävä käyttäjän fyysisellä, kognitiivisella ja emotionaalisisella tasolla, ja kohtaako palvelu käyttäjän tarpeet ja odotukset. Tästä näkökulmasta Kaupunki B:n verkkoteksti ei saanut positiivisia arvioita, koska verkkoteksti ei kohdannut äidinkieleltään viittomakielisten kieliasantuntijoiden odotuksia ja tarpeita. Viittomakielelle tulkattun verkkotekstin ei koeta kuuluvan viittomakieliseen viestintäkulttuuriin, vaan se on lähempänä suomenkielistä viestintäkulttuuria suomenkielisen kieliyhteisön ehdoilla toteutettuna. Kaupunki A:n verkkoteksti sai kaikilta osin parempia arvioita, ennen kaikkea siksi, että verkkoteksti tehtiin viittomakielisenä käännoksenä ja viittojana oli natiivi kuuro:

(34) *"Mutta kuitenkin ajattelen, että kääntäminen on tärkeää sillä tavalla, että vähemmistöryhmän edustaja, kuurot viittomakieliset, voisivat itse toimia kääntäjinä ja*

*viittojina ja näin kertoa puhtaalla viittomakielellä kunnan asioista. Näin sen sijaan, että aina tilattaisiin kuuleva tulkkaamaan. Paras olisi, että kuuro itse lukisivat tekstiä ja kääntäisivät sen viittomakielelle.”* (Informantti1, WhatsApp-viesti [12.2.2021 16.09.48])

(35) *”Tässä [Kaupunki B:n verkkotekstissä] ei ollut arvostusta. Verrattuna Kaupunki A:n tekstiin, jossa oli natiivi viittoja, kuuro tai viittomakielinen, olkoon vaikka CODA, pääasia että on lapsuudesta asti ollut viittomakielinen. [Kaupunki B:n] viittoja oli kyllä hyvä, mutta toteutustapa oli kyseenalainen, kuten jo kommentoitte.”* (Informantti3, SVK WA [12.2.2021 17.30.19])

Kieli ja siinä tehdyt erilaiset kielelliset valinnat luovat erilaisia kulttuurisia representaatioita. Kielenkäytöllä myös rakennetaan identiteettejä ja luodaan kulttuurisia merkityksiä. Viittomakielisessä tekstissä äidinkielliset katsojat tunnistavat ja identifioituvat luontevasti viittojaan ja genreen. Näissä diskursseissa on yhtäläisyyksiä myös muihin kotimaisiin kielivähemmistöihin: esimerkiksi saamen kielilaissa (15.12.2003/1086) lähtökohtana on se, että asia annetaan saamen kielen taitoisen henkilön hoidettavaksi. Mikäli saamen kielen taitoista henkilöä ei ole saatavilla, niin tulkkausta voidaan järjestää seuraavana vaihtoehtona. Oikeusministeriön saamelaisten kielellisiä oikeuksia koskevassa ohjeistuksessa painottuu selkeästi saamenkielisten käänntösten tekeminen saamelaisalueen kuntien eri ilmoituksille, opasteille, tiedotteille ja verkkosivuille. (Oikeusministeriö 2021.)

Vähemmistökielisten kokemus palvelun laadusta on yhdenmukainen: käännettynä tai suoraan omalla kielellä tapahtuva palvelu on parempaa ja laadukkaampaa, kuin tulkkauksen kautta tapahtuva palvelu. Tätä tukee myös käänntötieteellinen tutkimus, kun tarkastellaan kääntämisen ja tulkkauksen eroja. Kielen asema heijastuu myös viestintään ja siihen, miten kieltä käytetään ja tapahtuuko se omaehtoisesti.

Kotimaisten kielten keskuksen viittomakielten lautakunta (2015) toteaa ohjeistuksessaan, että uhanalainen vähemmistökieli on alttiina valtakielestä tuleville vaikutteille. Tämä puolestaan voi heikentää kielenkäyttäjien omaa kielitietoisuutta ja intuitiota äidinkielestään ja vaikuttaa kielen viittomiston eli leksikon kehittymiseen. (Uusimäki, Haapanen ym. 2015, 4.) Viittomakielen lautakunta viittaa suomenruotsalaisen viittomakielen asemaan, mutta samat kysymykset koskevat yhtä lailla suomalaista viittomakieltä. UNESCO on saanut vuonna 2019 pyynnön Kuurojen liitosta arvioida suomalaisen viittomakielen uhanalaisuutta, koska KELA:n tilastojen mukaan viittomakieltä äidinkielenään käyttäviä saattaa olla alle 3000. Kielen uhanalaisuutta arvioidaan myös sen mukaan, miten kieli siirtyy sukupolvelta toiselle,

missä kieltä käytetään, millaista kielen opetus- ja muuta materiaalia on saatavissa ja miten julkinen valta suhtautuu kieleen. (Kuurojen liitto 2019). Viittomakielten lautakunta toteaa kääntämistä koskevassa oppaassaan, viitaten Stonen (2009) väitöstutkimukseen, että kuurot katsojat pitävät käännöstä hyvänä, jos he identifioituvat viittojaan ja viittojan käyttämään kieleen (Uusimäki, Haapanen ym. 2015, 7).

Tutkimusaineiston diskursseissa nousi esille myös viittomakielisen yhteisön kielelliset ja kulttuuriset normit. Informantti 3 viittasi brittiläiseen tutkijaan Chris Stonen tutkimustyöhön ja viittomakielen lautakuntaan:

(36) *”Käännöstä voi aina kehittää, mutta onko se kuntien vastuulla vai onko se meidän kouluttajien vastuulla? Kuka ottaa siitä vastuun? Pitäisi kouluttaa, ettei ihan ketä vaan voi laittaa siihen [kameran eteen]. Tämän arviointi ja kielitaidon ja käännöksen arviointi, tästä olisi hyvä keskustella yleisemmällä tasolla enemmän. Miten me kuurot ymmärrämme tämän asian sisällön?”* (Informantti 3, WhatsApp-viesti [12.2.2021 17.30.19])

Informantti 3 nosti esille viitottujen vähemmistökieltemme asemaan ja viestinnän kehittämiseen liittyviä tarpeita. Stone (2009) toteaa, että historiallisessa kontekstissa, jossa kuuroja on syrjitty ja marginalisoitu pitkään monin tavoin, viittomakielinen julkinen viestintä on myös kielipoliittista, yhteisöllistä ja kulttuurista viestintää. Kuurot kääntäjät ovat osa poliittista prosessia ja muutosta. Siinä missä viittomakielinen yhteisö itse valitsisi äidinkieleltään kuuroja kääntäjiä toimimaan mediassa, valitsevat kuulevien yhteisö ja instituutiot usein mieluummin kuulevia tulkkeja. (Stone 2009, 166.)

## 7 PÄÄTÄNTÖ

Digitaalinen murros ja viittomakielisen verkkoviestinnän kehittyminen on asettanut uusia kysymyksiä ja näköaloja yhteiskunnan tuottamille julkisille digitaalisille diskursseille. Viittomakielisten henkilöiden näkökulmasta digitaalisuus ja internet ovat käytännössä antaneet ennennäkemättömät mahdollisuudet äidinkieliseen viittomakieliseen viestintään ajasta ja paikasta riippumatta. Viittomakielisen ja viittomakielelle tulkatun viestinnän tarvetta on alettu ymmärtää paremmin erilaisten velvoittavien lakien ja sopimusten myötä niin kunnissa kuin valtiotasolla. Saavutettavuuteen liittyvät käytänteet ovat myös politiikkaa, johon vaikuttavat monet eri lait ja sopimukset (Åkermarck 2020).

Saavutettavan viestinnän lisäksi on syytä kiinnittää huomiota myös viestinnän laatuun, jotta viestintä tavoittaisi paremmin kaikki käyttäjäryhmät. Monikanavaisessa viestinnässä on hyödyllistä käyttää kaikkia kielellisiä ja semioottisia resursseja mahdollisuuksien mukaan, kuten kuvia, viitottua, puhuttua ja kirjoitettua kieltä sekä tekstitystä. Monikielinen ja resurssirikas viittomakielinen tai tulkattu viestintä hyödyntää näin laajempaa käyttäjäkuntaa. Kunnissa ehkä ei ole aina mahdollista toteuttaa multimodaalista ja monikielistä viestintää koko potentiaalilla esimerkiksi budjettisyistä. Tällöin viittomakielisille suunnatussa viestinnässä etusijalle tulisi nostaa viittomakielisen yhteisön tarpeet ja toiveet.

Suurimmassa osassa niistä muutamista kunnista, joissa tuotetaan tällä hetkellä viittomakielistä tai viittomakielelle tulkattua verkkoviestintää, on viestintämuodoksi valittu viittomakielinen verkkoteksti kuuron natiivin kääntäjän toimesta. Tämä on aiemmin esitetyn tutkimuskirjallisuuden ja viittomakielen lautakunnan suositusten valossa kielellisesti ja kulttuurisesti kestävä toimintatapa. Tämän käytettävyydestä tutkimuksen tulosten mukaan käännetty ja suoraan viittomakielellä esitetty verkkoviestintä on käytettävien ja sosiaalisesti hyväksytyin vaihtoehto.



Käännöstyössä tulisi huomioida kääntäjän riittävä kielikoulutustausta ja osaaminen, jotta välttytään lähtökieliseltä interferenssiltä ja viitottu teksti olisi mahdollisimman ymmärrettävää ja selkeää. Suominen (2019) kuvaa väitöstutkimuksessaan, miten käännöstieteessä on jo pidemmän aikaa pyritty käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun (*audience design*) käännöksissä ja viestinnässä yleensäkin. Tällöin vastaanottajaryhmän tarpeet ratkaisevat käännösvalinnat (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012, 54-67.)

Kognitiivisista, sensorisista ja muista kielellisistä syistä erilaisen kielellisen toimintakyvyn omaaville kuuroille suunnattu selkoviittomakieli, viittomakielinen sovellettu viestintä esimerkiksi kuvilla, ja saavutettava viestintä kuurosokeille kaipaavat lisäresursseja ja tutkimusta. Näiden käyttäjäryhmien kielelliset ja viestinnälliset tarpeet muodostavat omat laajat aihekokonaisuutensa, joita tulisi tarkastella myös yhteiskunnallisen viestinnän näkökulmasta.

Haasteita viestinnälle luo viitotun tekstin eli videoiden analoginen muoto, jossa asioita ei voi vilkaista ja hyppiä yli kirjoitetun tekstin tapaan. Internetissä näkee jonkin verran viitottuja videoita, jotka on nopeutettu. Joskus katsojalla on mahdollisuus valita itse kelausnopeus esimerkiksi 1-, 2- tai 5-kertaiseksi. Tällainen ominaisuus lisäisi videoiden käytettävyyttä ja antaisi katsojalle paremman mahdollisuuden selata ja katsoa erityisesti itseä kiinnostavat ne osiot.

Tutkimustulosten mukaan vapaamuotoisempi ja informaali tyyli olisi verkkotekstien käyttäjien näkökulmasta miellyttävin ja käytettävien vaihtoehto. Tästäkin näkökulmasta olisi kiinnostava jatkotutkimuksen aihe tarkastella, miten esimerkiksi suomalaisen viittomakielen konventionaaliset ja diskreettiset piirteet sekä hämäräraja- ja epäkonventionaaliset osat ilmenevät viittomakielisessä verkkoviestinnässä. Kyseisten piirteiden käyttö julkisissa verkkoteksteissä voisi lisätä verkkotekstien miellyttävyyttä ja käytettävyyttä, sillä Vivolin-Karenin (2010) gradututkimus antoi myös samansuuntaisia tuloksia. Tutkimuksen informantit kokivat verkkotekstin ymmärrettävämmäksi, mikäli verkkotekstissä käytetään kuvailevampaa kieltä, jossa korostuvat konstruoitu kielenkäyttö ja muut SVK:n sidoskeinot (Vivolin-Karen 2010).

Käytetyn diskurssin ja kielellisen rekisterin tulisi olla yhteisölle luonteenomaista niin kielen kuin kulttuurin näkökulmasta. Kielentutkijan ja filosofin Mihail Bahtinin (1895-1975) mukaan kieltä ei ole mahdollista käyttää genren ulkopuolella, eli jokainen kielenkäyttötilanne asettuu johonkin genreen. Näin ollen kieltä käyttävä yhteisö määrittelee genret ja tuottaa sitä. Kun syntyy kielenkäyttötilanne tai verkkoteksti, joka on jossain määrin kieliyhteisön ulkopuolella tuotettua ja esimerkiksi viittomakielelle tulkittua tekstiä, eivät viittomakieliset koe kyseisen tekstin kuuluvan ihanteelliseen tiedotetyyppiseen genreen. Tällöin viittomakielelle tulkatulle verkkotekstille ei saada myöskään sosiaalista hyväksyntää Nielsenin (1994) käytettävyyden ja ISO 9241-11 -

standardin viitekehyksessä, koska teksti sijoittuu viittomakielisen ja puhutun kielen, eli suomenkielisen kulttuurin, välimaastoon tulkattuna verkkotekstinä ja -tallenteena. Tulkattua verkkotekstiä voidaan tehdä viitotusta kielestä puhutulle kielelle, jolloin viittomakielisen lähtötekstin, pääasiallisen käyttäjäryhmän kannalta keskeisimmän kielen, kielellinen laatu pysyy muuttumattomana. Puhutulle kielelle tulkattu verkkoteksti tarjoaa samalla mahdollisuuden viittomakieltä osaamattomille käyttää viitottua verkkotekstiä eli kysymys on tulkkauksen suunnasta. Myös verkkotekstien tekstittäminen palvelee samaa tarkoitusta. On hyvä tiedostaa, milloin ja missä tilanteissa on sopivaa käyttää tulkkausta ja kääntämistä ja mikä kieli toimii lähtökielenä.

Julkiset instituutiot ja mediat tekevät viestinnässään kielellisiä valintoja tietoisesti tai tiedostamatta. Kielellä on tekstuaalinen, representationaalinen ja vuorovaikutuksellinen taso (Pietikäinen & Mäntynen 2019). Medialla on merkitystä siinä, miten erilaisia sosiaalisia ja etnisiä identiteettejä rakennetaan ja esitetään. Pietikäinen (2002) toteaa, viitaten omaan väitöstutkimukseensa, että journalistiset toimintatavat suosivat omia, tunnettuja tiedotuspalveluita, organisoitua saatavuutta, helppoutta ja taloudellisuutta, ja tällöin vähemmistöjen edustajat jäävät herkemmin sivuun mediatyössä. (Pietikäinen 2002, 242-243.)

Suomenruotsalainen viittomakieli ja myös suomalainen viittomakieli ovat uhanalaisia kieliä. Suomalaisen viittomakielien uhanalaisuus on tällä hetkellä UNESCO:n arvioinnissa (Kuurojen liitto 2019), mutta mielestäni jo SVK:n käyttäjämäärä kertoo tilanteen (ks. Rainò 2021, 19-20). Näin ollen tulisi kiinnittää erityistä huomiota siihen, että verkkoon tuotettavat digitaaliset tallenteet suomalaisesta viittomakielestä ovat korkealaatuisia ja äidinkieleltään viittomakielisten ehdoilla ja tavoilla tuotettuja. Harvojen viittomakielisten materiaalien kautta toteutuvat viittomakielisten tiedonsaanti ja viestinnälliset oikeudet. Verkkoteksteillä on myös representationaalinen merkitys, jolloin verkkotekstin viittoja- ja kielivalinnat vaikuttavat kohderyhmään ja kielen statukseen. Kuurot kieliasiantuntijat ja kääntäjät toimivat itse kulttuurisina representaatioina mediassa valtaväestölle sekä toimivat kieli- ja roolimalleina. Äidinkielliset kääntäjät tuottavat arvokasta uutta kielimateriaalia ja näin myös rakentavat uusia diskursseja ja genrejä pienelle vähemmistökielille.

De Meulder ja Haualand (2019) toteavat, että yleisessä diskurssissa tulkkaus viitotulle kielelle nähdään synonyymina saavutettavuudelle, naiivisti ongelmattomana tapana toteuttaa inklusiivisuutta, jolloin ei huomata tulkkauksen sisältämiä rajoitteita ja ongelmakohtia. Saavutettavuus ei paranna yksinomaan viittomakielten tulkkiin ja tulkkauksen määrän lisäämisellä, vaan kysymys on myös kielellisesti yhdenmukaisista (*language-concordant*) palveluista, siitä että

palveluntarjoaja ja asiakkaat käyttävät samaa kieltä. (De Meulder & Haualand 2019: Sign language services as social institution). Viittomakielilain tullessa voimaan Suomessa, viranomaiset ilmoittivat viittomakielen tulkkien määrän olevan ratkaiseva tekijä, jotta kuurot voisivat asioida viranomaisten kanssa, sen sijaan että olisi panostettu suoraan omakielisiin palveluihin. (De Meulder 2017.) Nämä kysymykset koskevat eri viranomaispalveluja ja myös viestintää.

Kuntien viestinnässä olisi hyvä kiinnittää huomiota viestinnän monimuotoisuuteen ja eritaustaisiin tekijöihin. Viitottujen kielten tulkkausalan olisi syytä pohtia laajemmin omaa eettistä vastuutaan ja luoda yhdenmukaiset, kielellisesti kestävä ja eettiset käytännöt. Tulkkaus- ja kommunikaatioalan yritykset voivat käyttää eri toimeksiannoissa äidinkieleltään viittomakielisiä kieliasiantuntijoita tuottamaan verkkoon tarkoitettuja pysyviä tallenteita näistä uhanalaisista vähemmistökielistä. Kuurot kääntäjät ja tulkit ovat jääneet usein marginaaliin ja melko tuntemattomiksi, koska yhteiskunta suosii kuulevia tulkkeja ja kääntäjiä. Uusimäki ja Aro (2021) nostavat vlogissaan esille kuurojen viittomakielen tulkkien ja kieliasiantuntijoiden profiiliin ja tunnettavuuden sekä heidän saamisensa paremmin yleiseen tietoisuuteen. Tiedonpuute siitä, millaisissa tilanteissa kuurot tulkit ja kieliammatillaiset voivat työskennellä, luo ongelmia. Kuurot tulkit ja kääntäjät ovatkin kuuleviin tulkkeihin nähden heikommassa asemassa niin Suomessa kuin maailmalla. (Uusimäki & Aro 2021.)

Kieli ja kulttuuri kuuluvat yhteen. Kielenkäyttäjien ja yhteisöjen yhteisenä omaisuutena kieli herättää tunteita ja siitä voidaan myös kiistellä. Kieli-ideologiset kysymykset ovat keskeisiä keskusteluissa, joissa pohditaan, mitä kieli kieliyhteisölle ja -käyttäjille merkitsee, mitä kielellä tehdään ja miten siihen suhtaudutaan. Näissä diskursseissa nousee esille myös näkemyksiä siitä, kenelle kieli kuuluu ja ketkä säätelevät kielen asemaa. (Mäntynen, Halonen, Pietikäinen & Solin 2012). Tätä oli havaittavissa myös tutkimusaineistostani, ja tähän liittyen kieli-ideologiat ja identiteettiin liittyvät kysymykset koskien julkisia verkkotekstejä olisikin toinen mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe.

Maailmanlaajuinen COVID-19-pandemia asetti jonkin verran haasteita tutkimuksen toteutukselle, mutta onnekseni sähköpostit ja muut verkkoviestintäsovellukset, kuten WhatsApp, mahdollistivat yhteydenpidon informanttien kanssa ja liki reaaliaikaisen informanttien keskinäisen ryhmäkeskustelun. Informantit kuitenkin totesivat, että fyysisessä tapaamisessa asioista olisi voitu keskustella vielä enemmän. Poikkeustilanteesta huolimatta tutkimusaineistosta löytyi mielestäni varsin hyvin vastauksia tutkimuskysymyksiini ja nousi vahvana esille kieliasiantuntijoiden näkemys omakielisestä ja omaehtoisesta verkkoviestinnästä.

Laadullinen ja monimenetelmäinen tutkimus tukee kuntien ja viranomaisten viittomakielisen verkkoviestinnän kehittymistä käytettävämmäksi ja tuo erilaisten käyttäjäryhmien tarpeita esille. Tulevaisuudessa olisi syytä tutkia enemmän viittomakielistä viestintää, kääntämistä, viestinnän laatuun vaikuttavia tekijöitä ja sen kulttuurisia piirteitä.

Tutkimuksen tuloksien perusteella olen luonut ehdotuksen kuntien ja viranomaisten viittomakielistä verkkoviestintää varten. Tämä viittomakielisten verkkotekstien käytettävyysohje tarjoaa tiiviisti ohjeellista tietoa viittomakielisen verkkoviestinnän laadukkaalle toteutukselle. Alla olevasta ehdotuksestani voivat hyötyä niin kieli- ja viestintäalan ammattilaiset ja opiskelijat kuin muut media-alan toimijat.

## EHDOTUS VERKKOTEKSTIEN KÄYTETTÄVYYSOHJEEKSI

### **Viittomakieliset kuntien verkkotekstit**

- Sopiva pituus yhdelle videolle on maksimissaan 5 minuuttia
- Pikakelausominaisuus teknisessä käyttöliittymässä on hyödyllinen
- Tarkista videokuvan sopiva rajausta (riittävän läheltä) ja valaistus
- Pidemmät ja erilliset asiakokonaisuudet on parempi erottaa omiksi videoikseen
- Videot tekstitetään viitotun kielen mukaan
- Mikäli käytetään tulkkausta, niin tulkkauksen suunta on viitotusta kielestä suomenkielelle
- Kuvien ja suomenkielisten asiaotsikoiden käyttö on toivottavaa viitotun tekstin lisäksi
- Käytä vapaamuotoisempaa ja vuorovaikutteista esitystapaa
- Vältä liiallista virkakielistä tyyliä ja suomen kielen interferenssiä
- Kiinnitä huomiota oikeakielisyyteen, kuvailevaan ja luontevaan esitystapaan
- Vältä pitkää luettelointia ja karsi asiasisältöjä
- Kiinnitä huomiota perusmyönteiseen sävyyn, ilmeiden ja katseen luontevaan käyttöön
- Kiinnitä huomiota muihin multimodaalisiin resursseihin: vaatteet, kehon liikkeet ja osoitukset, joiden on oltava kontekstiin ja esimerkiksi käyttöliittymään sopivia
- Kotouta lähtöteksti kohdekulttuuriin sopivaksi
- Monikielinen verkkoteksti palvelee paremmin eri kieliryhmien käyttäjiä

- Käytä ensisijaisesti äidinkieleltään viittomakielisiä tuottajia ja ammattilaisia (kuvaus, editointi, käännös, esiintyminen, tekstitys). Tietoa viittomakielisistä media-alan ammattilaisista ja kääntäjistä saat esimerkiksi Kuurojen liitosta
- Toimi alan suositusten ja tuoreimpien tutkimustietojen mukaisesti

## LÄHTEET

Alasuutari, P. (2012). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Vastapaino.  
<https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-768-385-2>.

Aula, A., Majaranta, P. & Ovaska, S. (2005). *Käytettävyystudkimuksen menetelmät*. Tampereen yliopisto.

Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (Eds.) (2000). *Handbook of qualitative research* (2. painos). Thousand Oaks.

De Meulder, M. (2017). Promotion in times of endangerment: the Sign Language Act in Finland. *Lang Policy* 16, 189–208. doi-org.ezproxy.jyu.fi/10.1007/s10993-016-9403-5.

De Meulder, M. & Hualand, H. (2019). Sign language interpreting services – a quick fix for Inclusion? *Translation and Interpreting Studies. The Journal of the American Translation and Interpreting Studies Association*. John Benjamin Publishing Company. doi-org.ezproxy.jyu.fi/10.1075/tis.18008.dem.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2016/2102 (2016). Haettu 27.1.2021 osoitteesta <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>.

Halliday, M. A. K. & Webster, J. (2003). *On language and linguistics*. Continuum.

Hallituksen kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta (2017). Hallituksen julkaisusarja 8/2017. Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-463-4>.

Hirvonen, M., Kinnunen, T. & Tiittula, L. (2020). Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.) *Saavutettava viestintä – yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Gaudeamus.  
<https://www.ellibslibrary.com/book/9789523456464>.

Horowitz, M., Ala-Fossi, M., Alén-Savikko, A., Hildén, J., Jääsaari, J., Karppinen, K., Lehtisaari, K. & Nieminen, H. (2019). *Viestintä kuuluu kaikille: kansalaisten viestinnälliset oikeudet ja mahdollisuudet Suomessa*. Gaudeamus.

Hytönen, N. (2006). Käännösteorioiden kirjo kääntäjän työvälineeksi. Teoksessa N. Hytönen & T. Rissanen (toim.) *Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä*. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Hämeenaho, P. & Koskinen-Koivisto, E. (2018). Etnografian ulottuvuudet ja mahdollisuudet. Teoksessa P. Hämeenaho & E. Koskinen-koivisto (toim.) *Moniulotteinen etnografia* (2. painos). Ethnos ry.  
<https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/57565>.

ISO 9241-11:2018 (2018). Ergonomics of Human-System Interaction. Part 11: Usability: definitions and concepts. International Organization For Standardization. Haettu 9.11.2020 osoitteesta <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>.

Isomäki, H., Lappi, T.-R. & Silvennoinen, J. (2015). Verkon etnografinen tutkimus. Teoksessa S.-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) *Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Vastapaino.  
<https://www.ellibslibrary.com/book/9789517684101>.

Jantunen, T. (2018). Viittomakielet hybridisysteeminä: hämärärajaisuus ja epäkonventionaalisuus osana viittomakielten rakennetta. *Puhe ja kieli*, 38 (3), 109-126. doi:10.23997/pk.77382.

Kress, G. (2010). *Multimodality: A Social Semiotic Approach to Contemporary Communication*. Routledge/Taylor & Francis Group.

Kress, G. & Mavers, D. (2005). Social Semiotics and Multimodal Texts. Teoksessa B. Somekh & C. Lewin (ed.) *Research methods in the Social Sciences* (s. 172-179). Sage Publications.

Kuurojen liitto (2019). Suomalaisen viittomakielen uhanalaisuutta arvioidaan. Kuurojen liitto. Haettu 21.4.2021 osoitteesta <https://kuurojenliitto.fi/ajankohtaista/suomalaisen-viittomakielen-uhanalaisuutta-arvioidaan/>.

Kuurojen liitto & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. (2010). *Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma*. Kuurojen liitto : Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. Haettu 23.5.2021 osoitteesta <https://kaino.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk15/>.

- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 15.3.2019/306 (2019). Haettu 21.2.2021 osoitteesta <https://www-edilex-fi.ezproxy.jyu.fi/lainsaadanto/20190306>.
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (2010). Haettu 6.4.2021 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>.
- Laine, J. (2006). Tulkkauksen tutkimus viittomakielen tulkin työn kehittäjänä. Teoksessa Hytönen, N. & Rissanen, T. (toim.) *Käden käänteessä – Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä*. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Lautala, S. (2012). *Kieliopilliset sidoskeinot kahdessa suomalaisella viittomakielellä tuotetussa asiatekstissä*. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/40298>.
- Leavy, P. (2017). *Research design: Quantitative, qualitative, mixed methods, arts-based, and community-based participatory research approaches*. The Guilford Press.
- Leeds-Hurwitz, W. (2005). Ethnography. Teoksessa K. L. Fitch & R. E. Sanders (toim.) *Handbook of Language and Social Interaction*. Psychology Press.
- Lehtonen, M. (2007). *Merkitysten maailma. Kulttuurisen tekstintutkimuksen lähtökohtia*. Vastapaino.
- Liddell, S. (2003). *Grammar, Gesture and Meaning in American Sign Language*. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511615054>
- Miikkulainen, R. (2005). Mikä teksti, mikä verkko. *Kielikello – Kielenhuollon tiedotuslehti*, 2/2005. Haettu 29.10.2020 osoitteesta <https://www-kielikello-fi.ezproxy.jyu.fi/-/mika-teksti-mika-verkko->.
- Mäntynen, A., Halonen, M., Pietikäinen, S. & Solin, A. 2012. Kieli-ideologioiden teoriaa ja käytäntöä. Haettu 23.5.2021 osoitteesta <https://journal.fi/virittaja/article/view/6815/5671>.
- Miles, M. & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis* (2. painos). Sage.
- Nielsen, J. (1994). *Usability engineering*. Academic Press Inc.
- Nieminen, T. (2020). Joukkoistettu kotoistaminen saavutettavuuden palveluksessa. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.) *Saavutettava viestintä – yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Gaudeamus. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523456464>.

Oikeusministeriö (2016). *Selvitys suomenruotsalaisen viittomakielen kokonaistilanteesta/Utdredning om helhetssituationen för det finlandssvenska teckenspråket*. Oikeusministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-490-7>.

Oikeusministeriö (2021). Saamen kielet. Oikeusministeriö. Haettu 23.4.2021 osoitteesta <https://oikeusministerio.fi/saamenkielet>.

Parviainen, R. (2015). *Viittomakielisen tekstin videotallennus ja jälkikäsitteily: Kolin Matkailuyhdistyksen www-sivujen käännös*. Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Pietikäinen, S. (2002). Media, kieli ja etniset identiteetit. Teoksessa S. Laihiala-Kankainen, S. Pietikäinen & H. Dufva (toim.) *Moniääninen Suomi. Kieli, kulttuuri ja identiteetti* (s. 241-255). Jyväskylän yliopisto.

Pietikäinen, S. & Mäntynen, A. (2019). *Uusi kurssi kohti diskurssia*. Vastapaino.

Poutanen, P. & Laaksonen (2019). *Faktat nettiin!: asiantuntijaviestintä sosiaalisessa mediassa*. Gaudeamus. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523455900>.

Pakkala-Weckström, M. (2020). Saavutuksena makuelämys – Reseptikäännösten käytettävyys. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.) *Saavutettava viestintä – yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Gaudeamus. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523456464>.

Perustuslaki (1999). Haettu 21.2.2021 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P17>.

Rainò, P. (2021). *Viittomakielibarometri 2020: tutkimusraportti*. Oikeusministeriö.

Roslöf, R. & Veitonen, U. (2006). Tavoitteena toimivat tulkkausikäytännöt. Teoksessa N. Hytönen & T. Rissanen (toim.) *Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä*. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Ruppel, K. (2009). *Omin sanoin: Kirjoituksia vähemmistökielten kirjallistumisesta*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.

Saavutettavuusdirektiivi (2019). Valtiovarainministeriö. Haettu 21.2.2021 osoitteesta <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>.

Salmi, E. & Laakso, M. (2005). *Maahan lämpimään – Suomen viittomakielisten historia*. Kuurojen Liitto ry.

Savolainen, L. (2009). Viittomakielten kirjallistuminen Suomessa. Teoksessa K. Ruppel (toim.) *Omin sanoin: kirjoituksia vähemmistökielten kirjallistumisesta* (s. 177-213).



Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. Haettu 21.1.2021 osoitteesta [https://kaino.kotus.fi/www/verkojulkaisut/julk6/Omin\\_sanoin.pdf](https://kaino.kotus.fi/www/verkojulkaisut/julk6/Omin_sanoin.pdf).

Savolainen, L. (2011). Suomen kaksi viittomakieltä. *Kielikello – Kielenhuollon tiedotuslehti*, 3/2011. Haettu 21.1.2021 osoitteesta <https://www-kielikello-fi.ezproxy.jyu.fi/-/suomen-kaksi-viittomakielta>.

Skyer, M. (2020). Multimodal deaf digital learning platforms. Unpublished draft paper. Rochester Institute of Technology.

Stone, C. (2009). *Towards a Deaf Translation Norm*. Gallaudet University Press.

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

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

Takkinen, R., Salonen, J., Puupponen, A. & Nieminen, H. (2020). Miten viittomakielen korpusta luodaan ja mihin sitä tarvitaan?: viittomakielten korpuksat ja niiden tehtävät. *Puhe ja kieli*, 40 (1), 61-82. DOI: 10.23997/pk.95499.

Tiittula, L. & Kolehmainen, L. (2020). Käännöstiede ja sen menetelmät. Teoksessa M. Luodonpää-Manni, M. Hamunen, R. Konstenius, M. Miestamo, U. Nikanne & K. Sinnemäki (toim.) *Kielentutkimuksen menetelmiä I-IV*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. <https://oa.finlit.fi/site/books/e/10.21435/skst.1457/>.

Tommola, J. (2006). Tulkkaus kognitiivisesta näkökulmasta. Teoksessa N. Hytönen & T. Rissanen (toim.) *Käden käännteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä*. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789520400118>.

Uusimäki, T. & Aro, M. (2021). Vlog: kuurot tulkit (2021). Haettu 23.4.2021 osoitteesta <https://www.youtube.com/watch?v=0s-7VuL2Q1w>.

Uusimäki, T., Haapanen, U.-M., Kankkonen, J., Lönnholm, O., Mäntylä, P., Petäjäinen, T., Savolainen, L., Tillander, M. & Hoyer, K. (2015). *Laatua viittomakielelle kääntämiseen*. Kuurojen Liitto. Haettu 11.11.2020 osoitteesta [https://kuurojenliitto.fi/wp-content/uploads/2020/02/laatua\\_viittomakielelle\\_kaantamiseen\\_v3\\_linkit.pdf](https://kuurojenliitto.fi/wp-content/uploads/2020/02/laatua_viittomakielelle_kaantamiseen_v3_linkit.pdf).

Valli, R. (2018). Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli & E. Aarnos *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5., uudistettu painos.). PS-Kustannus.

Valtionvarainministeriö & Kielitoimisto (2019). Hyvä virkakieli osallistaa ja ehkäisee syrjäytymistä. *Politiikkakatsaus 1/2019*. Haettu 18.1.2021 osoitteesta [https://www.kotus.fi/files/7127/Politiikkakatsaus\\_1\\_2019\\_FI\\_20190510.pdf](https://www.kotus.fi/files/7127/Politiikkakatsaus_1_2019_FI_20190510.pdf).

Vivolin-Karén, R. (2010). "*Pidättehän huolta, että se on ymmärrettävää viittomakieltä.*": Lukijan näkökulma viittomakielisiin verkkoteksteihin. Jyväskylä yliopisto.

Viittomakielilaki (2015). Haettu 24.4.2021 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150359>.

WhatsApp Encryption Overview – Technical White Paper (2020). Version 3 Updated October 22, 2020. Haettu 3.12.2020 osoitteesta. [https://scontent.whatsapp.net/v/t39.8562-34/122249142\\_469857720642275\\_2152527586907531259\\_n.pdf/WA\\_Security\\_WhitePaper.pdf?ccb=1-3&\\_nc\\_sid=2fbf2a&\\_nc\\_ohc=2BGp7Q0iGHgAX\\_xa969&\\_nc\\_ht=scontent.whatsapp.net&oh=47ffb4d9ea251178733d3a6643d046f5&oe=60A96E99](https://scontent.whatsapp.net/v/t39.8562-34/122249142_469857720642275_2152527586907531259_n.pdf/WA_Security_WhitePaper.pdf?ccb=1-3&_nc_sid=2fbf2a&_nc_ohc=2BGp7Q0iGHgAX_xa969&_nc_ht=scontent.whatsapp.net&oh=47ffb4d9ea251178733d3a6643d046f5&oe=60A96E99).

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (2016). Haettu 25.4.2021 osoitteesta [https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027\\_2](https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2).

Åkermarck, M. (2020). Viestinnän saavutettavuus lainsäädännössä. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.) *Saavutettava viestintä – yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Gaudeamus. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523456464>.

# LIITTEET

## LIITE 1



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

2021/2

### SUOSTUMUS OSALLISTUA TIETEELLISEEN TUTKIMUKSEEN

#### **”Kuntien viittomakielisten verkkotekstien käytettävyys ja multimodaaliset resurssit”**

Olen ymmärtänyt, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja voin milloin tahansa ilmoittaa, etten enää halua osallistua tutkimukseen. Tutkimuksen keskeyttämisestä ei aiheudu minulle kielteisiä seuraamuksia. Keskeyttämiseen asti minusta kerättyjä tutkimusaineistoja voidaan edelleen hyödyntää tutkimuksessa.

Olen saanut riittävät tiedot tutkimuksesta ja henkilötietojeni käsittelystä. Olen saanut tiedotteen tutkimuksesta tutkittavalle sekä tietosuojailmoituksen.

Ymmärrän, että minusta voidaan ottaa videoita tutkimustarkoitusta varten.

Kyllä

Olen ymmärtänyt saamani tiedot ja haluan osallistua tutkimukseen.

Allekirjoittamalla suostumuslomakkeen hyväksyn tietojeni käytön tiedotteessa kuvattuun tutkimukseen tutkittavaksi sekä annan luvan kohtiin, joiden kohdalla olen merkinnyt kohdan ”Kyllä”. Jos en ole merkinnyt jotakin kohtaa, se tarkoittaa, että en anna lupaa henkilötietojeni käyttämiseen kyseiseen tarkoitukseen. Voin silti osallistua tutkimukseen.

---

Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus, nimenselvennys ja päivämäärä (tai sähköinen osallistuvan ilmoitus)

Yhteystiedot: (Nimi, puhelinnumero, sähköposti, lähiosoite)

Jos asiakirja on allekirjoitettu, se jää tutkimuksen vastuullisen johtajan arkistoon. Suostumusta osallistua tutkimukseen säilytetään tietoturvallisesti niin kauan kuin aineisto on tunnisteellisessa muodossa. Jos aineisto anonymisoidaan tai hävitetään, suostumusta ei tarvitse enää säilyttää.



## LIITE 2

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

KIELI- JA  
VIESTINTÄTIETEIDEN  
LAITOS

3.2.2021

## TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

### ***Tutkimuksen nimi ja rekisterinpitäjä***

Kuntien viittomakielisten verkkotekstien käytettävyys ja multimodaaliset resurssit  
Ulla Sivunen

### ***Pyyntö osallistua tutkimukseen***

Sinua pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan [kaupunki A]:n ja [Kaupunki B]: kaupungin tuottamien viittomakielisten verkkotekstien käytettävyttä. Tutkimuksessa selvitetään viittomakielisten kieliasiantuntijoiden heuristisia käytettävyysarviointeja ja käyttäjäkokemusta kuntien viittomakielisistä verkkoteksteistä. Sinua pyydetään tutkimukseen, koska kuulut tutkimuksen kannalta sopivaan kohderyhmään.

Tutkimukseen pyydetään mukaan yhteensä 3 tutkittavaa.

### ***Vapaaehtoisuus***

Tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Voit kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen tai keskeyttää osallistumisen, milloin tahansa.

### ***Tutkimuksen kulku***

Tutkimus toteutetaan kokonaan etäyhteytenä ja kaksivaiheisesti.

*Ensimmäisessä vaiheessa* tutkimukseen osallistuvat kieliasiantuntijat (3) saavat tehtäväksi arvioida kahta (2) suomalaiselle viittomakielelle käännettyä ja tulkattua [Kaupunki A]:n ja [Kaupunki B] kaupungin verkkotekstiä kaupunkien sivuilla YouTube-linkeissä. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt saavat arvioinnin tueksi heuristisen tarkistuslistan ja lomakkeen, jossa tehtäväksi tulee arvioida viitottujen tekstien käytettävyyttä (*mm. sisältö, multimodaaliset resurssit, lukuaika, miellyttävyys, tehokkuus, käytettävyysongelmat*). Tekstejä arvioidaan numeerisesti 1–5 teemojen mukaan ja vapaamuotoisin muistiinpanoin puolistrukturoidulle lomakkeelle.

*Toisessa vaiheessa* tutkittavat osallistuvat yhteiseen keskusteluun ja kommentointiin valituista verkkoteksteistä. Keskustelu tapahtuu tilapäisessä tutkimusta varten luodussa sosiaalisen median suljetussa ryhmässä tutkijan ilmoittamina päivinä helmikuun 2021 aikana. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt lähettävät sähköiset täytetyt lomakkeet tai PDF-tiedoston vastauslomakkeesta tutkijalle. Tutkija kerää sosiaalisen median keskusteluryhmän keskusteluaineiston diskurssianalyysia varten. Tutkija sulkee ryhmän pysyvästi heti keskustelun jälkeen ja poistaa yhteystiedot. Ryhmän keskustelu litteroidaan valikoivasti teema-alueiden mukaan. Digitaalisen keskustelun sisältöä analysoidaan ja kirjataan vain tutkimusta koskevien teemojen osalta. Haastatteluun osallistuvat saavat tietää toistensa henkilöllisyydet ja puhelinnumerot. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt ovat anonyymeja maisterintutkielmassa. Tutkielmassa tuodaan esille, että tutkittavat kieliasiantuntijat toimivat Jyväskylän yliopiston tutkijoina. Tieto kieliasiantuntijoiden ammattitausesta vaikuttaa tutkimustulosten reliabiliteettiin ja valideuteen. Tutkielmassa voidaan käyttää myös suoria lainauksia tutkittavien antamista arvioinneista. Täyttä anonymiteettia ei tutkimuksessa voida taata ja tunnistamisen mahdollisuutta ei voida poissulkea, koska tutkittavien kohderyhmä on pieni.

### ***Tutkimuksen kustannukset***

Tutkimukseen osallistumisesta ei makseta palkkiota.

### ***Tutkimustuloksista tiedottaminen ja tutkimustulokset***

Tutkimuksesta syntyy filosofian maisterintutkielma soveltavan kielitieteen oppiaineessa. Tutkimukseen osallistuville henkilöille lähetetään linkki maisterintutkielmaan sen valmistuttua. Tutkimusaineistoa hyödynnetään mahdollisesti tulevaisuuden alan julkaisuissa ja tutkijan omassa kieliasiantuntijan työssä freelancerina julkisella ja yksityisellä sektorilla.

### ***Lisätietojen antajan yhteystiedot***

Ulla Sivunen (sähköposti)



## LIITE 3

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

KIELI- JA  
VIESTINTÄTIETEIDEN  
LAITOS

3.2.2021



### ***Kuvaus henkilötietojen käsittelystä tieteellisessä tutkimuksessa (tietosuojailmoitus EU (679/2016) 13, 14, 30 artikla)***

#### **Tutkimuksessa ”Kuntien viittomakielisten verkkotekstien käytettävyys ja multimodaaliset resurssit” käsiteltävät henkilötiedot**

Tutkimuksessa tarkastellaan [Kaupunki A]:n ja [Kaupunki B] kaupunkien viittomakielisten verkkotekstien käytettävyttä. Tutkimuksessa selvitetään viittomakielisten kieliasiantuntijoiden heuristisia käytettävyysarviointeja ja käyttäjäkokemusta kuntien viittomakielisistä verkkoteksteistä. Tutkimuksessa Sinusta kerätään seuraavia henkilötietoja (nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero, kyselyvastaukset, mahdollisesti videotallenteita tutkimusta varten luodussa tilapäisessä suljetussa WhatsApp-pikaviestisovelluksen ryhmässä).

Tutkimukseen osallistuvalla henkilöllä on lähetetty tämä tietosuojailmoitus sähköpostilla.

#### **Henkilötietojen käsittelyn oikeudellinen peruste tutkimuksessa/arkistoinnissa**

Käsittely on tarpeen tieteellistä tai historiallista tutkimusta taikka tilastointia varten ja se on oikeasuhtaista, sillä tavoiteltuun *yleisen edun mukaiseen tavoitteeseen nähden* (tietosuojain 4 §:n 3 kohta)

#### **Henkilötietojen siirto EU/ETA ulkopuolelle**

Tutkimuksessa tietojasi ei siirretä EU/ETA - alueen ulkopuolelle.

#### **Henkilötietojen suojaaminen**

Henkilötietojen käsittely tässä tutkimuksessa perustuu asianmukaiseen tutkimussuunnitelmaan ja tutkimuksella on vastuuhenkilö. Henkilötietojasi käytetään ja luovutetaan vain tieteellistä tutkimusta taikka muuta yhteensopivaa tarkoitusta varten (tilastointi) sekä muutoinkin toimitaan niin, että Sinua koskevat tiedot eivät paljastu ulkopuolisille.

## Tunnistettavuuden poistaminen

Aineisto anonymisoidaan aineiston perustamisvaiheessa (kaikki tunnistetiedot poistetaan täydellisesti, jotta paluuta tunnistelliseen tietoon ei ole eikä aineistoon voida yhdistää uusia tietoja). Anonymisoinnista huolimatta täyttä tunnistamattomuutta ei voida tutkimuksessa taata pienen kohderyhmän vuoksi.

## Tutkimuksessa käsiteltävät henkilötiedot suojataan

käyttäjätunnuksella  salasanalla  käytön rekisteröinnillä  kulunvalvonnalla (fyysinen tila)

muulla tavoin, miten: Aineistoa säilytetään Veracrypt-salausjärjestelmässä.

Tutkimuksesta on tehty **erillinen tietosuojan vaikutustenarvio**/tietosuojavastaavaa on kuultu vaikutustenenarvioinnista

Kyllä  Ei, koska tämän tutkimuksen vastuullinen johtaja on tarkastanut, ettei vaikutustenenarviointi ole pakollinen.

## HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY TUTKIMUKSEN PÄÄTTYMISEN JÄLKEEN

Tutkimusrekisteri hävitetään heti tutkimuksen valmistuessa (viimeistään 30.12.2022.)

## Rekisterinpitäjä(t) ja tutkimuksen tekijät

Tämän tutkimuksen rekisterinpitäjä on: Ulla Sivunen

**Tutkimuksen vastuullinen johtaja:** Ulla Sivunen (puhelinnumero, sähköposti, lähiosoite)

**Yhteyshenkilö(t):** Ulla Sivunen (puhelinnumero, sähköposti, lähiosoite)

**Tutkimuksen suorittajat:** Ulla Sivunen

## Rekisteröidyn oikeudet

### Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen.

### Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.



#### Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

#### Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa. Oikeutta tietojen poistamiseen ei kuitenkaan ole, jos tietojen poistaminen estää tai vaikeuttaa suuresti käsittelyn tarkoituksen toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa.

#### Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

#### Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin yliopisto ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää oikeutesi.

#### Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

#### Profilointi ja automatisoitu päätöksenteko

Tutkimuksessa henkilötietojasi ei käytetä automaattiseen päätöksentekoon. Tutkimuksessa henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena ei ole henkilökohtaisten ominaisuuksiesi arviointi, ts. profilointi vaan henkilötietojasi ja ominaisuuksia arvioidaan laajemman tieteellisen tutkimuksen näkökulmasta.

#### Rekisteröidyn oikeuksien toteuttaminen

Jos sinulla on kysyttävää rekisteröidyn oikeuksista, voit olla yhteydessä yliopiston tietosuojavastaavaan. Kaikki oikeuksien toteuttamista koskevat pyynnöt toimitetaan Jyväskylän yliopiston kirjaamoon. Kirjaamo ja arkisto, PL 35 (C), 40014 Jyväskylän yliopisto, puh. 040 805 3472, e-mail: kirjaamo(at)jyu.fi. Käyntiosoite: Seminaarinkatu 15 C-rakennus (Yliopiston päärakennus, 1. krs), huone C 140.

#### Tietoturvaloukkauksesta tai sen epäilystä ilmoittaminen Jyväskylän yliopistolle

<https://www.jyu.fi/fi/yliopisto/tietosuojailmoitus/ilmoita-tietoturvaloukkauksesta>

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

Tietosuojavaltuutetun toimiston ajantasaiset yhteystiedot: <https://tietosuoja.fi/etusivu>

## LIITE 4

Jyväskylän yliopisto/Kieli- ja viestintätieteiden laitos/Käytettävyystudkimus2/2021/Ulla Sivunen

### Ohjeet tutkimukseen osallistuvalla kieliasiantuntijalle

#### | KAUPUNKI A]:N JA [KAUPUNKI B]:N KAUPUNGIN VIITTOMAKIELELLE KÄÄNNETTYJEN JA TULKATTUJEN VERKKOTIEDOTEKSTIEN KÄYTETTÄVYYS

Tutkimuksessa arvioidaan [Kaupunki A:n] ja [Kaupunki B]:n kaupungin viittomakielisten (suomalaiselle viittomakielelle käännettyjen ja tulkattujen) kunnallisten verkkotekstien käytettävyyttä. Tutkimuksessa selvitetään viittomakielisten kieliasiantuntijoiden heuristisia käytettävyyssarviointeja ja käyttäjäkokemusta kuntien viittomakielisistä verkkoteksteistä (2kpl). Saat arviointisi avuksi heuristisen tarkistuslistan. Kysely perustuu Nielsenin käytettävyyden malliin (1994) ja Suomisen (2019) verkkotekstin ISO924-11 standardia soveltavaan käytettävyysskehikkoon. Tutkimuksessa arvioidaan verkkotekstien käytön *ymmärrettävyyttä ja muistettavuutta, lukuaikaa, miellyttävyyttä, tehokkuutta, vahvuuksia ja käytettävyyssongelmia*. Tutkimukseen osallistuu 3 kieliasiantuntijaa. Tämä soveltavan kielen tutkimuksen alaan kuuluva laadullinen käytettävyystudkimus sisältää kaksi vaihetta:

**Tutkimuksen ensimmäinen vaihe:** Lukutehtävään perustuva käytettävyystestaus.

Arvioi numeerisesti ja sanallisesti viitottujen verkkotekstien käytettävyyttä annetun heuristisen tarkistuslistan pohjalta. Tähän osioon menee yhteensä noin 20-30 min. Voit toteuttaa tämän käytettävyystestauksen joustavasti aikavälillä 4.-8.2.2021.

**Tutkimuksen toinen vaihe:** Virtuaalinen ryhmäkeskustelu tutkimusta varten luodussa suljetussa ryhmässä 9.-13.2.2021

Ryhmäkeskustelu tapahtuu WhatsApp- pikaviestisovelluksen suljetussa ryhmässä. Whatsapp- keskusteluryhmä perustetaan viiden päivän ajaksi 9.-13.2. Keskustelu päättyy 13.2. klo 20 ja ryhmä suljetaan. Sinulla tulee olla WhatsApp-sovellus käytössä puhelimesiasi tai tietokoneella. Tehtävänäsi on keskustella vapaamuotoisesti muiden tutkimukseen osallistuvien kieliasiantuntijoiden kanssa seuraavista aiheista:

- 1. Kuntien viittomakieliset verkkotekstit ja niiden käytettävyys.**  
Voit ottaa kantaa erityisesti viitottujen verkkotekstien vahvuuksiin ja käytettävyysongelmiin (virheet, puutteet).
- 2. Milloin olisi sopivinta käyttää kunnan verkkoviestinnässä**  
a ) tulkausta ja b) kääntämistä
- 3. Millainen on mielestäsi laadukas viittomakielinen ja multimodaalinen verkkoviestintä?**

Voit osallistua monikieliseen keskusteluun suomalaisella viittomakielellä tai suomeksi.

**Kiitos tutkimukseen osallistumisesta!**

## LIITE 5

Jyväskylän yliopisto / Kieli- ja viestintätieteiden laitos / Soveltava kielitiede / Laadullinen kyselytutkimus 2 / 2021 / Ulla Sivunen ([ulmasivu@student.jyu.fi](mailto:ulmasivu@student.jyu.fi)) / Käytettävyysestaus

### [---] JA [--] KAUPUNGIN VIITTOMAKIELELLE KÄÄNNETTYJEN JA TULKATTUJEN VERKKOTEKSTIEN KÄYTETTÄVYYS

Viittomakielinen sisältö ja multimodaaliset resurssit

*Varaa tähän tehtävään noin 20-30 min. Voit toteuttaa tämän käytettävyysestauksen joustavasti aikavälillä 4.-8.2.2021.*

**TEHTÄVÄ** Arvioi viitottujen verkkotekstien (2 kpl) käytettävyyttä suhteessa tavoitteisiin (esim. saada tietoa kunnan ajankohtaisista asioista) viittomakielisenä kieliasantuntijana alla olevan tarkistuslistan mukaan. Arviointi käsittää viitotut sisällöt ja multimodaaliset resurssit: tekstit, kuvat, grafiikka, viittoja, kuvausympäristö, tekninen käyttöliittymä

- Lue ensin tarkistuslista ja lomake (sivu 2 ja 3)
- Arvioi videot numeerisesti asteikolla 1-5 (1=heikko, 3=kohtalainen, 5=kiitettävä) ja lopuksi vapaamuotoisina havaintoina ja arviointeina arvioitavien osa-alueiden mukaan.
- Katso molemmat verkkotekstit kerran läpi ja kirjoita ylös ensihavaintosi seuraavan sivun lomakkeelle
- Palauta täytetty lomake sähköisesti tutkijalle Ulla Sivunen [ulmasivu@student.jyu.fi](mailto:ulmasivu@student.jyu.fi) kyselytutkimuksen jälkeen ja tallenna itsellesi kopio tutkimuksen toista vaihetta varten. Vastauslomakkeet ovat anonyymeja, jolloin sinun ei tarvitse merkitä nimitietojasi lomakkeelle.

**[kaupunki A]:** [www- linkki](#)

**verkkosivun kuva**

**[kaupunki B]:** [www- linkki](#)

**verkkosivun kuva**

## HEURISTINEN KÄYTETTÄVYYSKYSELY JA TARKISTUSLISTA PVM\_\_

- 1. Sisällön ymmärtäminen ja muistaminen:** Miten hyvin ymmärsit ja muistit verkkotekstien sisältöä?

Numeroarviointi 1-5: [Kaupunki A] \_\_\_\_\_ [Kaupunki B]\_\_\_\_\_

Huomioita:

- 2. Lukuaika:** Onko verkkotekstien lukuaika ja pituus sopiva?

Numeroarviointi 1-5: [Kaupunki A] \_\_\_\_\_ [Kaupunki B]\_\_\_\_\_

Huomioita:

- 3. Käytön miellyttävyys ja hyväksyttävyys:** Miten miellyttäväksi koit verkkotekstien katsomisen kognitiivisesti ja emotionaalisesti? Kohtaako verkkoteksti tarpeitasi ja odotuksiasi?

Numeroarviointi 1-5: [Kaupunki A] \_\_\_\_\_ [Kaupunki B]\_\_\_\_\_

Huomioita:

- 4. Tehokkuus ja vaikuttavuus:** Miten tarkasti ja tehokkaasti verkkoteksti saavuttaa lukijan tavoitteet (esim. saada tietoa ajankohtaisista kunnan asioista), kun lukija käyttää kunnan verkkotekstiä suhteessa käytettyihin resursseihin? (esim. oma aika, ponnistukset)

Numeroarviointi 1-5: [Kaupunki A] \_\_\_\_\_ [Kaupunki B]\_\_\_\_\_

Huomioita:

5. Mitä verkkotekstien **vahvuuksia** ja **käytettävyysongelmia** (esim. virheitä, puutteita) mahdollisesti havaitsit? Keskeisimmät havaintosi:

[Kaupunki A]:

[Kaupunki B]:

Kiitos vastauksistasi!