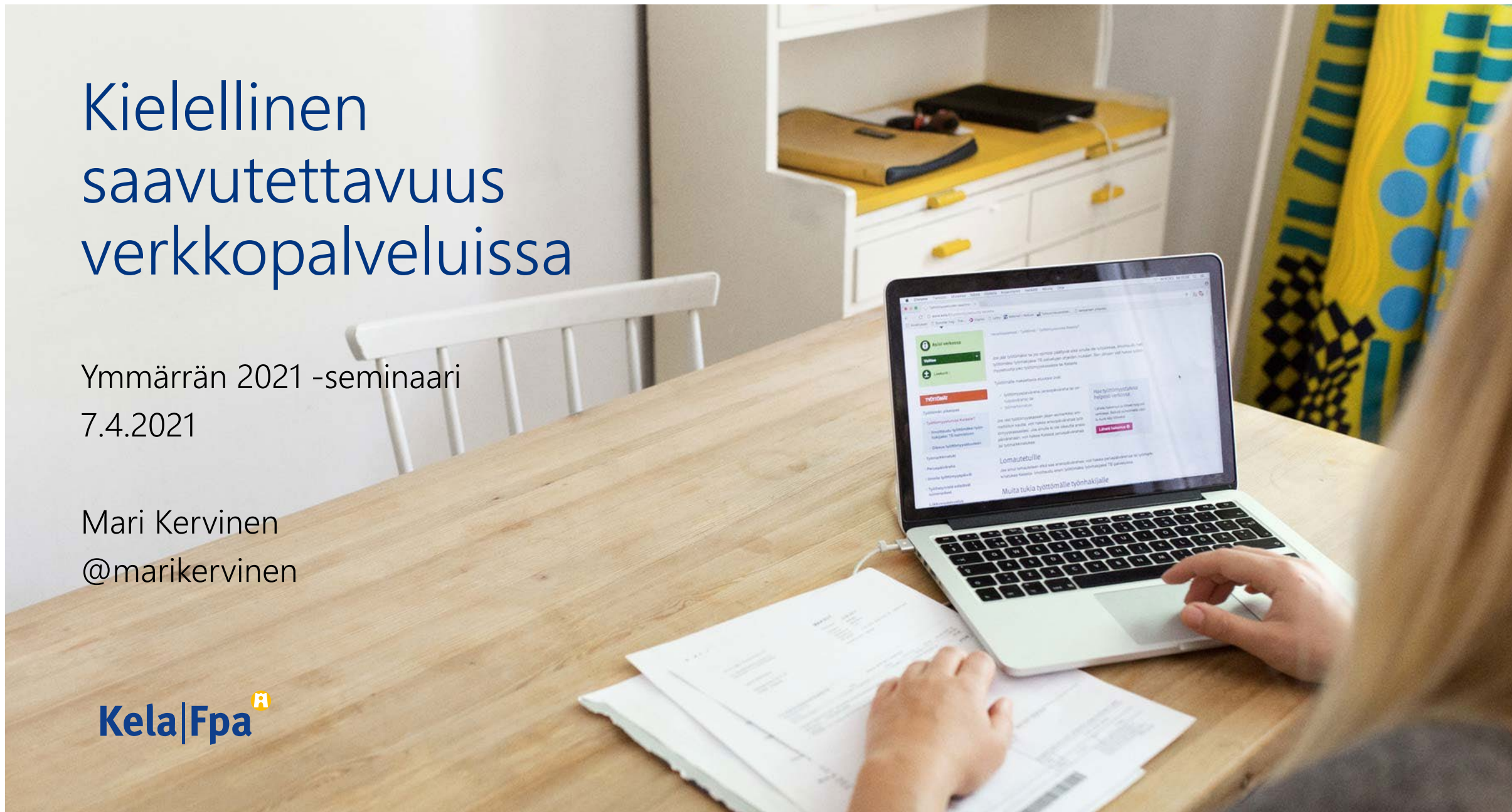


# Kielellinen saavutettavuus verkkopalveluissa

Ymmärrän 2021 -seminaari  
7.4.2021

Mari Kervinen  
@marikervinen

Kela|Fpa 



# Esityksen sisältö

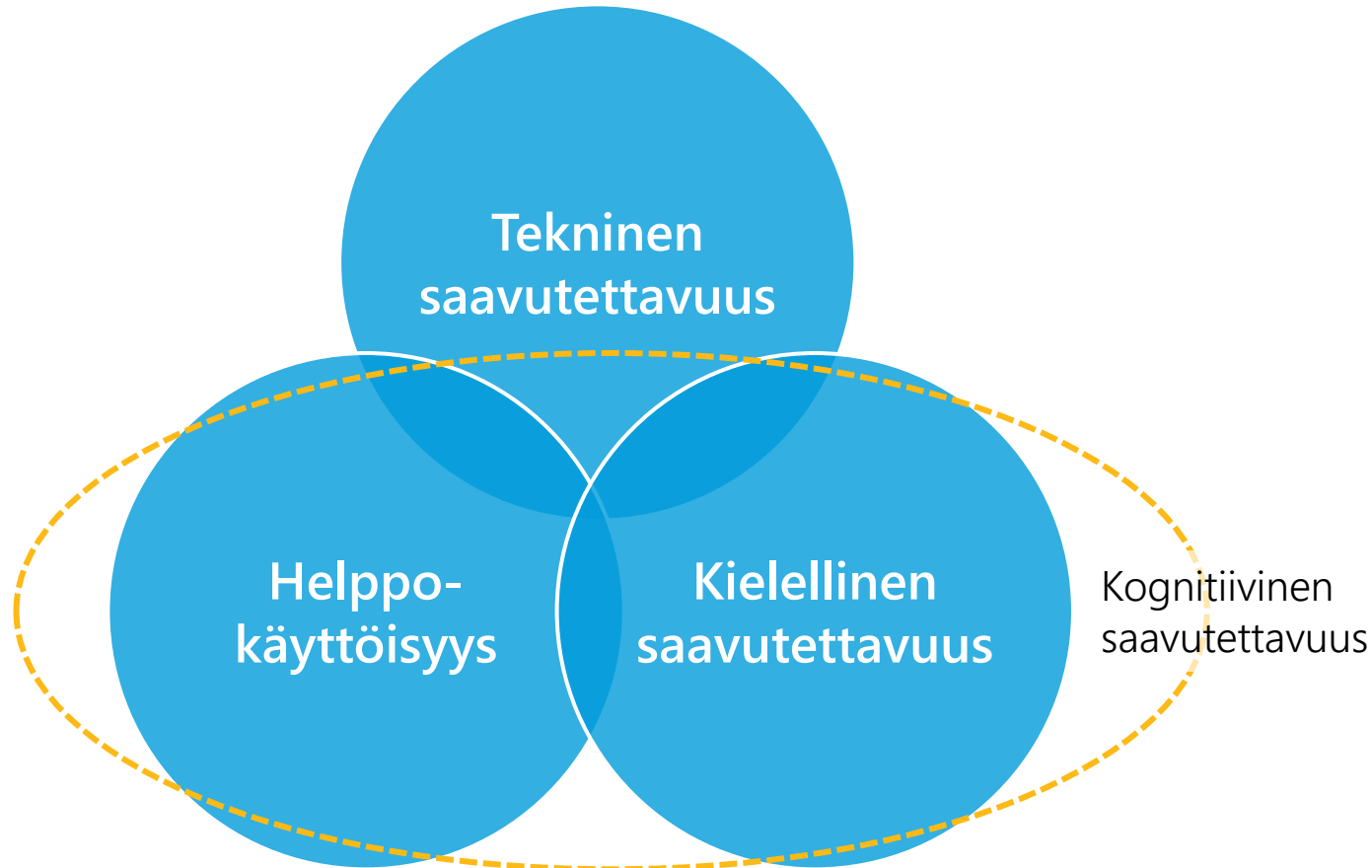
- Mitä kielellinen saavutettavuus tarkoittaa?
- Miten digipalvelulaki huomioi kielen?
- Muutama poiminta kielellisen saavutettavuuden kyselytutkimuksesta
- Kielellisen saavutettavuuden huomioiminen verkkopalvelussa

# Hieman taustaa itsestäni

- Kela.fin päätoimittajana syyskuusta 2020 lähtien
- Verkkopalvelujen kehittäjänä vuodesta 1999
  - Suomi.fi-palvelujen kehittämisessä 18 vuotta
- Työssäni keskeistä: digitaalisten palvelujen käyttäjälähtöinen kehittäminen, saavutettavuus, käytettävyys, sisältöjen käyttäjälähtöinen muotoilu
- Suomen kielen maisteri
  - Gradu 2020: [Digipalvelujen selkeä ja ymmärrettävä kieli — sisällöntuottajien näkemyksiä kielellisestä saavutettavuudesta.](#)
  - [Blogikirjoitus graduni pääkohdista](#)

Mitä kielellinen saavutettavuus tarkoittaa?

# Saavutettavuuden osa-alueet



- Saavutettavuus muodostuu teknisesti virheettömästä toteutuksesta, helppokäyttöisestä käyttöliittymästä ja ymmärrettävästä sisällöstä.
- Kielellinen saavutettavuus tarkoittaa tekstimuotoisen sisällön selkeyttä ja ymmärrettävyyttä.
- Kognitiivinen saavutettavuus ulottuu kielen lisäksi myös käyttöliittymän käytettävyyteen.

Miten digipalvelulaki huomioi kielen?

# Digipalvelulaki ja kielellinen saavutettavuus

- Digipalvelulaissa säädetään saavutettavuuden vähimmäisvaatimuksista.
- Vaatimukset keskittyvät tekniseen saavutettavuuteen.
- Lain pykälissä ei suoraan ohjeisteta tai linjata kielellistä saavutettavuutta.
- Selkeä ja ymmärrettävä kieli sekä selkokieli mainitaan kuitenkin lain perusteluissa eli osana hallituksen esitystä.
- "Lain kirjain" ei siis velvoita kielen huomioimista, mutta "lain henki" eli lain perustelut ottavat kielen huomioon.

# Digipalvelulain perustelut avaavat lain tahtotilaa

- Digipalvelulain perusteluissa saavutettavuus nähdään yleisemmin kaiken toiminnan periaatteena.
- Ymmärrettävyyden vaatimus ulottuu myös kielen ymmärrettävyyteen.
- Perustelujen mukaan digitaalisissa palveluissa olisi:
  - käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä (hallintolain mukaisesti)
  - tietyissä tapauksissa käytettävä selkokieltä
  - tietyissä tapauksissa käytettävä sisällön esittämiseen kuvia, grafiikkaa tai video- tai ääniaineistoja
  - turvattava kielelliset oikeudet (kielilain mukaisesti)
  - tarjottava perusoikeuksien keskeinen sisältö myös kuvitettuna selkokielenä.



# Kyselytutkimus kielellisestä saavutettavuudesta

Kyselytutkimus:

# Kielellisen saavutettavuuden ohjeet ja kriteerit

- Digitaalisten palvelujen kielellistä saavutettavuutta pidettiin tärkeänä.
- Vastaajat ymmärsivät, mitä kielellisellä saavutettavuudella tarkoitetaan ja miten sisällöstä tehdään kielellisesti saavutettavaa.
- Vastaajat käyttivät työssään apuna erilaisia selkeän kielen ohjeistuksia.
- Kuitenkin myös toivottiin yhdenmukaista ohjeistusta ja selkeitä kriteerejä kielelliseen saavutettavuuteen.

Kyselytutkimus:

## Saavutettavuuden edistäminen organisaatioissa

- Useassa organisaatiossa on järjestetty saavutettavuuskoulutuksia, mutta kielelliseen saavutettavuuteen liittyvät koulutukset olivat harvinaisempia.
- Saavutettavuuden edistämisen toimenpiteet ovat keskittyneet pääosin teknisen saavutettavuuden edistämiseen.
- Tekniseen saavutettavuuteen koulutetaan useammin ja ohjeistetaan enemmän. Organisaatioissa on usein myös teknisen saavutettavuuden vastuuhenkilöitä.
- Kielellisen saavutettavuuden, selkeän ja ymmärrettävän kielen sekä selkokielen osalta toimenpiteitä on tehty huomattavasti vähemmän.

# Kielellisen saavutettavuuden huomioiminen verkkopalveluissa

# Kaikessa lähtökohtana selkeä ja ymmärrettävä kieli

- Digitaalisissa palveluissa selkeän ja ymmärrettävän kielen merkitys korostuu.
  - Käyttäjä joutuu toimimaan erilaisten tekstien varassa.
  - Digipalvelussa ei ole kasvokkaista vuorovaikutusta tukemassa tiedon jäsentymistä.
- Selkeän kielen ohjeistuksia on ollut olemassa jo vuosikymmeniä
  - Hyvän virkakielen ohjeet
  - Selkokielen ohjeet
  - Verkkokirjoittamisen ohjeet
- Onko silti vielä tarvetta ohjeistukselle, joka on kirjoitettu erityisesti digitaalisten sisältöjen ja saavutettavuuden näkökulmasta?

# Enemmän selkokieltä

- Selkokieli on sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä helpompaa, luettavampaa ja ymmärrettävämpää.
- Selkokielen tarvitsijoita on nykyään yhä enemmän
  - Jopa noin 650 000–750 000 ihmistä Suomessa.
  - Esimerkiksi ikääntyvät, vammaiset, muistisairaat, kieltä opettelevat.
- Erityisen tärkeää selkokieli on silloin, kun
  - palvelu on kaikille suunnattu keskeinen palvelu (esim. lääkäriaajan varaaminen, verokortin tilaaminen, rikosilmoituksen tekeminen)
  - palvelu on tarkoitettu erityisryhmille
  - palvelu on tarjolla vain digitaalisesti.
- Usein selkokielineen palvelu voisi toimia parhaiten kaikille käyttäjille!
  - Erillistä selkokielistä versiota ei välttämättä tarvita, selkokieli voisi hyvin korvata yleiskieliset sivut (esim. [Satasairaalan potilaille suunnatut sivut](#))

# Kielelliset oikeudet

- Muistettava myös kielellisten oikeuksien turvaaminen
  - ruotsi, selkoruotsi
  - viittomakieli, suomenruotsalainen viittomakieli
  - pohjoissaame, inarinsaame, koltansaame.
- Kaikissa kielissä pätevät myös selkeän kielen ja ymmärrettävyyden periaatteet.

# Sisältömuotoilun avulla parempaa saavutettavuutta

- Sisältöjen suunnittelu kohderyhmän ja käyttötilanteen mukaan.
  - Eri kieliversioiden tarve (ml. selkokieli, viittomakieli...)
  - Yhä useammin on huomioitava erityisesti myös sisältöjen toimivuus mobiililaitteilla.
- Sisällöillä pyritään yhä useammin ohjaamaan asiakasta toimimaan itsenäisesti.
  - Sähköisen asioinnin onnistuminen edellyttää, että asiakas osaa toimia (toivotulla tavalla).
- Sisältöjen käyttäjälähtöiseen muotoiluun kannattaa kiinnittää huomiota palvelujen kehittämisessä heti alusta lähtien.



# Vähemmän sisältöä, pienempi kognitiivinen kuorma

- Verkkopalveluissa tekstisisällön määrällä ja muodolla on suuri vaikutus tiedon omaksumiseen.
- Verkkosivuja ei yleensä lueta alusta loppuun, "lukeminen" on silmäilyä.
  - Ensin katsotaan sivun yläosa. Sitten edetään alaspäin ja poimitaan niitä kohtia, joihin silmä osuu ja jotka tuntuvat itselle tärkeimmiltä.
- Tärkeimpiä silmäilylle ovat otsikoinnit, kappaleiden alut ja listaukset.
  - Esitä kaikkein tärkein asia heti sivun alussa.
  - Sijoita muut sisällön tärkeimmät asiat silmäilyä tukeviin kohtiin.
- Karsi tekstistä kaikki ylimääräinen pois. Karsi vielä vähän lisää.
  - Sisältöjen karsiminen helpottaa myös mobiilikäyttöä.

# Myös yhdenmukaisuus edistää saavutettavuutta

- Yhdenmukainen kieli
  - Tekstin tyyli ja sävy.
  - Yhdenmukainen terminologia ja tapa ilmaista samoja asioita.
- Kieli säilyy yhdenmukaisena koko digitaalisen asiakaspolun läpi.
  - On tunnistettava, miten käyttäjä siirtyy palvelun osiosta toiseen, tunnistautuneen käyttäjän palveluihin tai muihin erillisiin toimintoihin.
- Yhdenmukaisuus tukee käytettävyyttä
  - Kieleltään yhdenmukainen palvelu on helpommin **opittava**.
  - Kieleltään yhdenmukaista palvelua on **tehokkaampi** käyttää.
  - Palvelu on **muistettavampi**, kun siinä käytetty kieli on yhdenmukaista.

# Kielellisen saavutettavuuden tasot – hahmotelma organisaation kypsyystason tunnistamiseen

## Taso 1

Digipalveluissamme käytetty kieli on selkeää ja ymmärrettävää. Käytämme tarvittaessa selkokieltä. Turvaamme kielelliset oikeudet.

## Taso 2

Kiinnitämme huomiota sisältöjen käyttäjälähtöiseen muotoiluun. Otamme huomioon käyttäjien tarpeet ja palvelun käyttötilanteet (esim. mobiilikäyttö).

## Taso 3

Digipalveluissamme kieli ja käyttökokemus säilyy yhdenmukaisena koko digitaalisen asiakaspolun läpi. Käytämme yhdenmukaista kieltä ja terminologiaa.

## Taso 4

Huolehdimme, että asiakaskokemus on yhdenmukainen kaikissa kanavissa. Kieli on selkeää, ymmärrettävää ja yhdenmukaista. Teemme yhteistyötä organisaation sisällä yhdenmukaisuuden eteen.

# Kiitos!

Nostetaan yhdessä rima korkeammalle!  
Jatketaan keskustelua somessa.

Mari Kervinen  
mari.kervinen@kela.fi  
@marikervinen

**Kela|Fpa** 