

VAASAN YLIOPISTO

Filosofinen tiedekunta

Teknisen viestinnän maisteriohjelma

Kristian Koski

Sisällön käytettävyys verkkosivustolla

Tarkastelussa Rauman seurakunnan sivustouudistus

Viestintätieteiden pro gradu -tutkielma

Vaasa 2016

SISÄLLYS

KUVAT	3
TAULUKOT	3
TIIVISTELMÄ	5
1 JOHDANTO	6
1.1 Tavoite	8
1.2 Aineisto	11
1.3 Tutkimusmenetelmä	13
2 SISÄLLÖN KÄYTETTÄVYYS	16
2.1 Sisältö käyttäjäkokemuksessa	17
2.2 Sisältöauditointi	19
2.3 Käytettävyyssarviot osana suunnittelua	23
3 KIRKON VIESTINNÄSTÄ	25
3.1 Kirkon ja seurakunnan tavoitteet	25
3.2 Muuttunut viestintäympäristö	29
3.3 Seurakuntien verkkohanke ja Lukkari-alusta	31
3.4 Verkkoviestinnän teemat ja kohderyhmät	32
4 RAUMAN SEURAKUNNAN SIVUSTON KARTOITUS JA AUDITOINTI	34
4.1 Aiheet ja hallitsevat teemat sivustolla	34
4.2 Viestinnän ymmärrettävyys	40
4.2.1 Rakenne-elementtien luettavuus	40
4.2.2 Aihepiirien sijainti	46

4.3 Toiminnan toteutukseen osallistuminen ja vuorovaikutteisuus	50
4.4 Humanitaarinen apu	51
4.5 Kulttuurien ja katsomusten kohtaaminen	52
4.6 Yhteenveto sisällön määrästä ja sijoittumisesta	52
5 KÄYTTÖKOKEMUKSEN ARVIOINTI SEURAKUNTIEN SIVUSTOILLA	55
5.1 Istuntojen suunnittelu ja toteutus	55
5.2 Visuaalinen hierarkia	63
5.3 Sivuhierarkia	63
5.4 Yhteenveto käyttökokemuksesta	68
6 AIHEPIIRIEN JÄRJESTÄMINEN LUKKARI-ALUSTALLA	69
6.1 Lukkarin mahdollisuudet ja rajoitteet	70
6.2 Etusivun näkymä	71
6.3 Johdantosivut	75
6.4 Sisällön siirtäminen Lukkariin	76
6.4.1 Tapahtumatietojen siirto	76
6.4.2 Ilossa ja surussa -osion siirto	80
6.4.3 Tukea elämään -osion siirto	81
6.4.4 Uusi osallistu-osio	84
6.4.5 Hengelliset aiheet Tutki uskoa -osiossa	85
6.4.6 Vuorovaikutus verkossa ja sosiaalinen media	87
6.4.7 Virastopalvelut Lukkari-alustalla	89
6.4.8 Kiinteistöjen ja hautausmaiden sivut	90
6.4.9 Yhteystiedot ja palaute	92
7 LOPPUPOHDINTA	94
LÄHTEET	99

LIITTEET

Liite 1. Rauman seurakunnan sivusto	108
Liite 2. Jyväskylän seurakunnan sivusto	109
Liite 3. Esimerkkejä sivuhierarkiasta	110
Liite 4. Näkymä uudesta sivuhierarkiasta	117

KUVAT

Kuva 1. Sivuhierarkia	10
Kuva 2. Lukkarin päävalikko	11
Kuva 3. Tutkimuksen vaiheet	14
Kuva 4. Ylätunnisteen liikkuvat osat	41
Kuva 5. Pääsisältöalue	43
Kuva 6. Alasivun sijainti	44
Kuva 7. Toisen tason sivun rakenne	45

TAULUKOT

Taulukko 1. Verkkosivuston elementit	33
Taulukko 2. Rakenne-elementit	34
Taulukko 3. Aihepiirit etusivulla	37
Taulukko 4. Alasivut teema-alueittain	38
Taulukko 5. Nykyiset pääluokat ja järjestys etusivulla	42
Taulukko 6. Haastavia sivusto-osia	53
Taulukko 7. Keskeiset arviointikohteet	57
Taulukko 8. Ensisilmäystesti	58
Taulukko 9. Tavarasäilötesti	59
Taulukko 10. Ongelmanratkaisu	60
Taulukko 11. Navigointia ohjaavat kysymykset	61
Taulukko 12. Vertailusivuston arviointi	62
Taulukko 13. Arvioijien kehitysehdotukset	67
Taulukko 14. Yleisiä muutoksia	69

Taulukko 15. Uuden alatunnisteen malli	75
Taulukko 16. Uuden johdantosivun malli	77
Taulukko 17. Tapahtumatietojen siirto	79
Taulukko 18. Kirkollisten toimitusten siirto	81
Taulukko 19. Sisällön siirto Apua ja tukea -osioon	82
Taulukko 20. Päävalikon osion alisivun portletit	83
Taulukko 21. Kappeliseurakunnan alisivu navigaatiolla	84
Taulukko 22. Sisällön siirto Osallistu-osioon	85
Taulukko 23. Sisällön siirto Verkkokirkkoon	88
Taulukko 24. Sisällön siirto Info ja asiointi -osioon	90
Taulukko 25. Kiinteistötietojen siirto	91
Taulukko 26. Yhteystietojen siirto	93
LIITETAULUKOT	
Taulukko 27. Sivuston aihepiirit etusivulla	111
Taulukko 28. Toisen tason sivut	112
Taulukko 29. Kolmannen tason sivu: Eväitä kasvuun	113
Taulukko 30. Neljännen tason sivut: Lapset ja lapsiperheet	114
Taulukko 31. Neljännen tason sivut: Diakonia	115
Taulukko 32. Neljännen tason sivut: Keidaspaikat	116
Taulukko 33. Viidennen tason sivu: Muualla verkossa	116

VAASAN YLIOPISTO**Filosofinen tiedekunta****Tekijä:**

Kristian Koski

Pro gradu -tutkielma:

Sisällön käytettävyys verkkosivustolla

Tarkastelussa Rauman seurakunnan sivustouudistus

Tutkinto:

Filosofian maisteri

Koulutusohjelma:

Teknisen viestinnän maisteriohjelma

Oppiaine:

Viestintätieteet

Valmistumisvuosi:

2016

Työn ohjaaja:

Anita Nuopponen

TIIVISTELMÄ:

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten verkkosivujen käytettävyyttä voidaan kehittää sisältönäkökulmasta. Lähtökohtana toimi käsitys sivuston informaatiosta osana käyttökokemusta. Sisällön käytettävyys perustuu luettavuuden parantamiseen ja valitun kohderyhmän huomioimiseen viestien tuottamisessa. Tutkimuksessa tarkasteltiin Rauman luterilaisen seurakunnan sivustoa. Työssä arvioitiin seurakuntien verkkosisällön sijoittamista sivuilla ja sivujen keskinäistä hierarkiaa. Analyysi ajoitettiin julkaisualustan vaihdokseen, mikä toi suunnittelun mallinnukseen sekä apua että rajoitteita. Vertailuaineistona olivat kirkon Lukkari-alustalla toimivat Jyväskylän seurakunnan sivut.

Aluksi selvitettiin kirkon ja seurakunnan viestinnän tavoitteita, jotka olivat yhtä pyrkimyksessään kohdata erilaisia ihmisiä. Kirkon strategioissa painottuivat perhekeskeinen toimintatiedotus ja kirkko kulttuuriperintönä. Tutkimuksessa kysyttiin, miten mainitut tavoitteet näkyvät sivustolla. Menetelmänä käytetty sisältöauditointi esitti valitun sivuston kaipaavan toimintaan osallistavaa sekä historiasta ja traditioista kertovaa sisältöä. Toinen kysymys koski sisällön käytettävyyden kehittämistä, johon haettiin ehdotuksia heurististen kriteerien ja sivustoilla suoritettavien tehtävien kautta. Ratkaisuina käyttökokemuksen parantamiseen korostuivat aihepiireille omistetut kuvailevat johdantosivut, elementtien harventaminen, visuaalinen erottelu sekä rinnakkaisten asialuokkien määrän rajaaminen. Tulosten pohjalta toteutettiin malli sisällön sovittamisesta Lukkariin. Kirkon alustalla käytettävyyttä parantavaksi tekijäksi osoittautui sopivia sisältöpaikkoja tarjoavien sivumallien valinta aihepiiriin mukaan. Vertailusivuston arvio osoitti, että käyttökokemukseen voidaan vaikuttaa myös jakamalla ja tasaamalla sisältö valmiiksi tarjottujen pääluokkien alle. Tiedon löytymistä voidaan helpottaa ja haluttuja teemoja korostaa lisäämällä julkaisualustaan uusia alaluokkia, joihin viitataan etusivulla.

AVAINSANAT: kirkollinen viestintä, käytettävyys, mediasuunnittelu, verkkoviestintä, verkkosivustot, verkkoviestintä

1 JOHDANTO

Yhä useammat julkaisijat kohtaavat yleisönsä verkossa. Tiedon tarjontaa riittää, joten viestille on vaikea saada näkyvyyttä. Verkkosivuston käytettävyys on sen selviämisen ehto. Suunnittelussa pyritäänkin alusta asti huomioimaan luettavuus hyväksi havaittujen värien ja kontrastien kautta. Käyttö nopeutuu valitsemalla helposti tunnistettavat linkki- ja kirjasintyyliä. Sivuston ymmärrettävyys vaikuttaa siis käyttäjän kokemukseen.

Verkkosivustojen käytettävyysuunnittelu onkin tavallisesti kohdistunut graafiisiin ja toiminnallisiin seikkoihin. Asiasisällön luokittelu navigointia helpottavaan järjestykseen on tunnistettu osana suunnitteluprosessia. Hieman uudempi näkökulma käytettävyteen on ymmärtää tekstien ja teemojen merkitys myös osana yksittäisen sivun ulkoasua. Tila on rajallinen ja lukijan aika kallista. Tämä on johtanut sivuston kokonaissisällön kriittiseen tarkasteluun. Verkottuneessa maailmassa yhteisöt ja yritykset tuottavat vilkkaasti sisältöä, eivätkä aina ehdi siivota arkistojaan. Informaation määrä voi etäännyttää lukijansa julkaisijan palveluista ja ydinsanomasta. Mitä ytimekkäämpi on sivuston viesti, sitä helppolukuisempi on sen rakenne. Verkkoviestinnän kehitys haastaa etenkin suuret yhteisöt arvioimaan sivustojaan uudelleen.

Tämän tutkielman keskiössä on Suomen evankelisluterilainen kirkko, joka viestii yleisölleen yhä enemmän verkossa. Seurakunnat julkaisevat omilla sivustoillaan paljon tietoa, jonka asettelu on käynyt haastavaksi. Yleisössä tapahtuneet muutokset vaativat kirkolta myös tehokkaampaa ja kohdennetumpaa viestintää. Osana viestinnän kehitystä kirkko on pyrkinyt yhdenmukaistamaan seurakuntien verkkoviestintää tarjoamalla niille yhteisen julkaisualustan. Tiedon siirtäminen vanhalta sivustolta edellyttää aina sisällön tarkastelua. Muutos on mahdollisuus myös käytettävyyden parantamiseen.

1.1 Tavoite

Tutkielmassani selvitan mahdollisuuksia parantaa sisällön käytettävyyttä verkkosivustolla. Tutkin käytettävyyttä tilanteessa, jossa seurakunnan sivuston sisältö siirretään uuteen julkaisualustaan. Tutkimuksen kuluessa tuotan uuden sivuston rakenne-ehdotuksen. Alusta luo sisällön arvioinnille raamit, joiden puitteissa muutosesitys on toteutettava.

Verkkostandardien julkaisija W3C (World Wide Web Consortium) määrittelee verkkosisällön laajasti verkossa toimiviksi sivustoiksi ja sovelluksiksi (Henry & McGee 2016). Siten sisältönä olisi teknisesti pidettävä kaikkia sivuston elementtejä kirjasimista laajempiin toiminnallisiin kokonaisuuksiin kuten videoihin. Käytettävyyteen voidaan vaikuttaa kuvin ja äänin (Garrett 2011: 71–72). Tässä työssä käsitän **sisällön tai verkkosisällön** kuitenkin termeiksi, tekstiksi ja viimein näillä luoduksi sanomaksi. McGovernin ja Nortonin (2002: 13) mukaan vasta jäsenneilty, merkityksellinen tieto on sisältöä. Määritelmän mukaan esimerkiksi verkkosivuston graafinen tyyli ei ole muuta kuin sisällön kehys. Käyttöliittymässä suurin osa käyttäjää ohjaavista toiminnoista on sanallisia, joten tekstiosiot antavat pohjan sisällön tarkasteluun.

Koska kohdesivustollani on sisältöä määrällisesti paljon, käsittelen sitä tutkimuksessani **teemojen** tasolla. Teema on keskeinen aihe, joka määrittää tekstin merkitystä kussakin asiayhteydessä (Halliday, & Matthiessen 2014: 89; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Sisällön ymmärtämiseksi on tärkeää tuntea aiheet, joista kirkko puhuu ja palvelut, joita se tarjoaa. Myös aiheiden käsittelytapa sivuston artikkeleissa vaikuttaa käyttökokemukseen, mutta sanoman sisältö on osa laajempaa viestinnän ulottuvuutta, jota sisällöntuottajat käsittelevät työssään jatkuvasti. Tutkielmani puitteissa keskityn käyttäjää ohjaaviin sivuston rakenneosiin, jotka voivat herättää kiinnostusta tiedon etsintään. Työssä otan kantaa aiheiden valintaan ja luokitteluun sekä sisällön sijoittamiseen uudelle alustalle. Esitykseni perustuu verkkoaineiston uudelleen järjestämiseen tavalla, joka huomioi kirkon verkkoviestinnän kannalta tärkeät teemat sekä sisältöraakenteen luettavuuden.

Sisällön käytettävyyden käsite hakee kirjallisuudessa vielä muotoaan. Viitataan sillä tutkielmassani helppolukuisuuteen, sanan ja sanoman valintoihin sekä näiden sijoitteluun. Ajatuksena on tehdä navigointi käyttäjälle helpoksi ja kiinnostavaksi. Sisällön arvioinnissa tukeudun sisältöstrategian suunnittelussa käytettyyn auditointimenetelmään, jonka esittelen luvussa 2.2. Viestintäkonsultti Antti Isokankaan (Viitala 2014) mukaan sisältöstrategia on kokonaisvaltainen näkemys yhteisön viesteistä, niiden tuottamisesta ja kanavoinnista. Omassa tutkimuksessani painottuu verkkosivuston sisällön asettelu osana käyttäjän kokemusta ja kirkon tavoitteellista viestintää.

Tutkimuksen eri vaiheissa vastaan neljään kysymykseen:

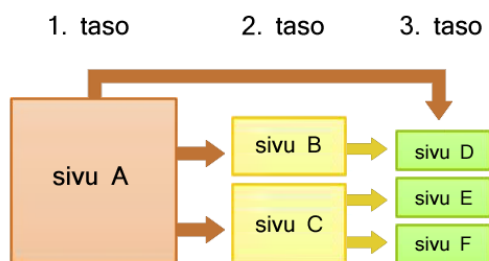
- 1) Mitkä ovat kirkon viestintätavoitteet?
- 2) Miten nämä tavoitteet toteutuvat kohdesivustolla?
- 3) Kuinka sisältöä voitaisiin kehittää käytettävyyden näkökulmasta?
- 4) Miten muokattu sisältö voidaan sovittaa uuteen julkaisualustaan?

Tutkimukseni liittyy sisältöön, joten tarkastelen aluksi viestinnän sisällöllisiä tavoitteita. Kirkko on kartoittanut tutkimuksissaan laajasti yleisönäkökulmaa, mikä mahdollistaa suuren käyttäjäryhmän tavoittelun myös verkkoviestinnän suunnittelussa. Esitänkin luvussa 3 lyhyesti kirkon käsityksen tehtävästään ja teemat, joita se verkkoviestinnässään käyttää. Kirkon strategioista voidaan myös johtaa sen tavoitteleman yleisön luonne. Kirkon ja sen yhteistyötahojen tuottama jäsenkartoitus tarjoaa tietoa viestinnän kohderyhmistä. Samoin kirkon toimintastrategia *Kohtaamisen kirkko* (Kirkkohallitus 2014a) perustuu sen yleisön muuttuneisiin tarpeisiin, toiveisiin ja näkemyksiin.

Tunnistaakseni sivuston kehityskohteita selvitän, miten sen sisältö kohtaa viestinnän tavoitteet. Arvioidessani sisällön olennaisuutta huomioin kirkon tutkimukset ja tavoiteohjelmat, jotka auttavat verkkoviestintään soveltuvien teemojen tunnistamisessa. Seurakunnan sivuilla esitettyjen teemojen ohella tarkastelen sivuston rakennetta niiden näkyvyyden ja löydettävyyden kannalta. Tällä rakenteella eli **hierarkialla** viitataan sekä sivulla käsiteltävien aiheiden sijaintiin että sivujen keskinäiseen järjestykseen, jolla

käyttäjää ohjataan suuremmista asiakokonaisuuksista yksityiskohtaisempaan tietoon.

Verkkosivujen välisiä suhteita kutsutaan usein myös **sivuhierarkiaksi**, jossa sisältöä jakavat eri **tasot** (esim. Rees, White & White 2001: 258). Benyonin (2010: 396) mukaan sivuston rakenne voi olla myös verkkomainen, jolloin sivuja ei esitetä käyttäjälle kiinteässä järjestyksessä. Hierarkiaa hän kuitenkin pitää käyttäjälle selvempänä ratkaisuna. Myös Jokela (2010: 66) suosittelee, ettei eri tasoille osoittavilla runsailla linkeillä pyrittäisi korvaamaan selvää rakennetta. Esimerkiksi ensimmäisenä tasona **etusivu** esittelee usein vain sivuston pääaiheet ja eri luokkiin jaetut linkit, jotka johtavat käyttäjän kutakin teemaa tarkemmin käsittelevälle alisivulle (Benyon 2010: 396). Toisen tason muodostavat astetta tarkemmat aihealueet, jolle käyttäjä ohjataan heti etusivulta. Nämä ovat käyttöliittymässä usein eräänlaisia väliportaita. Esimerkiksi kohdesivustollani on lapsille ja nuorille suunnattu johdantosisivu, joka esittelee lyhyesti osion sisältöä ja ilmoittaa käyttäjälle tarjolla olevat alaluokat. Joissakin tapauksissa käyttäjästä voi näyttää, että linkki johtaa yläluokan ohi suoraan syvempää tietoa tarjoavalle sivulle (kuva 1). Syynä voi olla oletetun yläluokan puuttuminen tai käyttöliittymän suunnittelijan tarve tarjota lukijalle oikopolku.



Kuva 1. Sivuhierarkia

Analyysin alussa tutkin hierarkian toimivuutta. Päämääräni on kuitenkin konkreettinen sivuston kehitysehdotus, joten haen myös vaihtoehtoisia mallia sisällön sijoitteluun.

Käytettävyyden kannalta on tärkeää, että uusikin sivusto sisältää käyttäjän kaipaamat aihealueet ja että ne löytyvät helposti. Sisältöä voidaan muutosvaiheessa jäsentää uudelleen, ja juuri se tarjoaa tutkimukselleni kohteen. Aiheiden helppo löytyminen ja tulkitseminen luovat lukijalle tunteen käyttöliittymän hallinnasta. Tutkielmassa en puutu viestien sisältöön, joskin niitä kannattelevat aihealueet on saatava vastaamaan uuden käyttöliittymän otsikoita. Lisäksi tekstien uudelleen sijoittelulla voidaan luoda painoarvoa teemoille, jotka kirkko tai seurakunta on tunnistanut tärkeiksi.



Kuva 2. Lukkarin päävalikko

Tutkimus konkretisoituu esityksessä uuden sivuston rakenteesta. Toimivan ehdotuksen mallintamiseksi on selvitettävä julkaisualustan muokattavuus. Kirkon yhteinen verkkoalusta **Lukkari** sisältää kiinteitä ja valinnaisia elementtejä, joihin olemassa oleva sisältö on sopeutettava. Kiinteä eli muuttumaton on esimerkiksi kaksiosainen päävalikko, joka jakaantuu ihmisläheiseen toiminnan esittelyyn ja virallisempiin tietoluokkiin, joista voi hakea kiinteistöjä ja työntekijöitä (ks. kuva 2). Näin alusta jäsentää ja yhtenäistää seurakuntien tietorakennetta tarjoten kuitenkin vapauksia paikalliseen räätälöintiin. Tutkimukseni valaiseekin sisältöauditoinnin vaikutusta käytettävyyssuunnitteluun tilanteessa, jossa sivuston uusi rakenne on osaksi määrätty.

1.2 Aineisto

Tutkimukseni aineistona on Rauman seurakunnan verkkosisältö. Sivuston osoite on rauma.seurakunta.net. Seurakunnan tavoitteena on ottaa Lukkari-alusta käyttöön vuoden

2016 aikana, jolloin sivujen sisältö on muokattava käyttöliittymään sopivaksi. Kohdesivuston tietorakenteessa on kehittämisen varaa, ja se tarjoaa tutkielmassani aineksia sisällön tarkasteluun. Aiheluokkien moninaisuus on hyvä lähtökohta niiden arviointiin sekä luettavuuden että kiinnostavuuden suhteen. Sisällön käytettävyydellä voidaan parantaa sekä asiakkaan kokemusta yksittäisestä käyttötilanteesta että seurakunnan tavoitteellista viestintää. Tarkastelen luvussa 3 yleisesti kirkollisen viestinnän tavoitteita, jotka toimivat analyysini pohjana.

Lukkarin teema-alueet perustuvat väestörakenteen muutosta koskeviin hallituksen ja tilastokeskuksen tietoihin (Kirkkohallitus 2014a: 6, 7, 9) sekä Kirkon tutkimuskeskuksen tuottamiin selvityksiin sopivasta kohderyhmäviestinnästä. Näitä yleisön muutoksia on käsitelty kirkon vuonna 2012 julkaistussa nelivuotiskertomuksessa (Kirkon tutkimuskeskus 2012). Verkkoviestinnän teemat heijastuvat kirkon tavoiteohjelmassa vuoteen 2020 saakka (Kirkkohallitus 2014a). Lukkarin pohjana oleva sisältöstrategia taas perustuu eri tahojen tutkimuksiin kirkon jäsenistä ja verkkopalvelujen suunnittelusta (Kirkkohallitus 2013b: 6). Verkkosisällön arvioinnissa käytän dokumentteja *Kohtaamisen kirkko* (Kirkkohallitus 2014a), *Seurakuntien strategiaopas* (Kirkkohallitus 2014b), *Kirkko 2020 – Suomen evankelisluterilaisen kirkon tulevaisuusselonteko* (Kirkkohallitus 2010) sekä edellä mainittua nelivuotiskertomusta *Haastettu kirkko* (Kirkon tutkimuskeskus 2012), joka kartoittaa kirkon viestinnän haasteita nykyajassa. Tutkimuksen aikana olen myös yhteydessä Kirkon tiedotuskeskukseen sekä Rauman seurakunnan tiedottajaan.

Analyysissä käytän vertailukohteena Jyväskylän seurakunnan Lukkari-sivustoa. Jätän kuitenkin tarkastelun ulkopuolelle seurakunnan mobiilisivuston. Skaalautuvuus eri päätelaitteisiin on toteutettu Lukkari-alustassa helppolukuisella tavalla, johon sivuston ylläpitäjä ei suuresti voi vaikuttaa. Tavallinen selainkäyttöliittymä mahdollistaa kuitenkin käytettävyyssuunnittelun julkaisualustan tiettyjä osia muokkaamalla. Tutkimus ei myöskään kata kaikkea seurakunnan nuorisotoimintaa koskevaa verkkosisältöä. Rauman seurakunnan nuorisotyökeskus *Kalliokamarilla* on oma sivustonsa, jonka

sisällön siirtäminen uuteen julkaisualustaan ei ole aivan ongelmaton: Lukkarin toteutuksessa kirkko on jättänyt varsinaisen nuoriso-osion pois, ja esimerkiksi Seinäjoen seurakunta on toteuttanut nuorille suunnatun verkkopalvelun erillisenä sivustona. Näin ollen keskityn seurakunnan yhteisen sivuston sisällön arviointiin.

1.3 Tutkimusmenetelmä

Analyysini aluksi tutkin kirkon viestintästrategioiden mukaisten teemojen määrällistä esiintymistä seurakunnan sivustolla. Taustoitan tätä tutkimusta kirkollisen viestinnän kohderyhmäkohtaisten tavoitteiden kartoituksella luvussa 3. Esittelen lyhyesti kirkon viime vuosina julkaistuja strategisia dokumentteja selvittäen samalla yhteisön toiminnan tavoitteelliset painopisteet, joiden tulisi heijastua myös seurakuntien verkkoviestinnässä. Tämä johtaa Rauman seurakunnan oman verkkosisällön tarkasteluun.

Aineistoa arvioidessani kohteena ovat sisällön teemat ja painotukset. Kerään sivustolta aiheet ja artikkelit arvioidakseni käytettävyyttä sisältönäkökulmasta. Tulkitsen aiheiksi kaikki otsikot mukaanlukien artikkelien nimet. Teemojen keskinäinen määrä kertoo osaltaan myös sisällön laadusta suhteessa kirkon suosituksiin. Toisena laadullisena tekijänä arvioin käyttökokemusta sisällön luokittelun, sijoittelun ja erottuvuuden kautta. Tekstin määrä ja laatu vaikuttavat sisältörakenteen keveyteen. Sen tulevaa uudistamista varten järjestän jo oman käyttökokemukseni pohjalta eri sivusto-osissa käsiteltyjä aiheita yhtenäisempiin luokkiin. Tarkoitukseni on paljastaa suurimmat kehityskohteet.

Tarkennan käytön ongelmia valitsemisani kohteissa heuristisen arviointimenetelmän avulla. Toteutan arvion käyttäen ulkopuolisia asiantuntijoita, joiden havainnot voivat paljastaa käytettävyydestä uusia piirteitä ja tarjota erilaisia ehdotuksia sisällön kehittämiseen. Seuraavaksi selvitän kirkon julkaisualustan muokattavuutta sisällön siirtämisen kannalta. Lopuksi muokkaan asialuokat ja sisältöelementtien sijainnit uudelle käyttöliittymälle sopivaan muotoon. Etenen siis työssä neljän vaiheen kautta, joita seuraa lopullinen esitykseni sivustorakenteesta. Esitän tutkimusprosessin kuvassa 3.



Kuva 3. Tutkimuksen vaiheet

Tavoitteiden toteutumista sivustolla arvioin sisältöstrategiakonsultti Kristina Halvorsonin (2012) esittämien kriteerien kautta. Käytettävyyssuunnittelun sisältönäkökulma nousi julkiseen keskusteluun hänen teoksensa *Content Strategy for the Web* myötä (Kallio 2016; Lavacon 2014; Schenkenberg 2011). Kirjassaan Halvorson liittää sisältömarkkinoinnin piirteitä osaksi verkkosivustojen käytettävyyden arviointia ja kehitystä. Aineistoni arviointiin käytän tähän kehitysprosessiin kuuluvaa **sisältöauditointia**, jossa tekstiä peilataan niin julkaisijan tavoitteisiin kuin keskeisiin käytettävyysskriteereihin (Halvorson 2012: 53). Kriteereinä käytän sivuston luettavuutta, aiheiden valintaa ja näiden keskinäistä sijoittelua. Aiheiksi luen sivujen nimet ja artikkelien otsikot. Huomioin kuvaelementtejä vain tilanteessa, jossa ne korvaavat tekstin aiheen edustajana. Tällaisia kuvia ovat lähinnä palvelujen logot sekä jotkin artikkelikuvat. Havaintojen pohjalta laadin sivuston arviointikaavan, joka nostaa tiettyjä alueita tarkasteluun työn seuraavassa vaiheessa. Esittelen sisältöauditoinnin tutkimusmenetelmänä luvussa 2.2.

Toteutan Rauman ja Jyväskylän seurakunnan sivustoilla **heuristisen läpikäynnin**. Kyseessä on käytettävyysskriteereihin perustuva arviointimenetelmä, jossa arvioijat suorittavat samalla käyttökokemusta mittaavia tehtäviä. Näin uudelle sivustolle saadaan nopeasti kehitysehdotuksia. Suunnittelun heuristiikkoja sovellettaessa Nielsenin (1995) suosittelee käytettäväksi kolmesta viiteen arvioijaa. Valitsemani arvioijat ovat Vaasan yliopiston teknisen viestinnän maisteriohjelman opiskelijoita, jotka tuntevat käytettä-

vyysuunnittelun periaatteet. Kahdella osallistujista on kokemusta seurakuntatyöstä, yksi käyttää kirkon palveluita aktiivisesti. Arvioijat eivät kuulu Rauman seurakuntaan. Arvion kohteeksi olen Halvorsonia mukaillen valinnut sivuhierarkiat, teemat sekä sisältöelementtien asettelun (Halvorson 2012: 34, 55, 85, 106–107, 118). Esittelen menetelmän tarkemmin luvussa 2.3 ja kuvaan sen toteutusta luvussa 5. Läpikäynnissä rajaamme alustavasti aihepiirien ja sivupolkujen määrää, mikä helpottaa myöhempää sisällön siirtämisen kuvausta. Tässä vaiheessa arvioijat tarkastelevat myös Lukkari-alustalla ennestään toimivaa Jyväskylän seurakunnan sivustoa. Sen sisältö toimii kuitenkin vain vertailukohteena, joka havainnollistaa, miten julkaisualustan valmiita elementtejä voi hyödyntää suunnittelussa. Kirkon verkkopalvelutuottaja Titti Kallio (2006) suosittelee sivustoa esimerkkinä Lukkarin käyttöliittymän soveltamisesta.

Mallisivusto antaa aineksia myös neljänteen vaiheeseen, jossa tutkin julkaisualustan ja seurakunnalta keräämäni verkkoaineiston yhteensovittamista. Tämän toteuttamiseksi tutkin Lukkarin teknisiä selvityksiä ja käyttöohjeita, joista selviää alustan laajennettavuus ja muokattavuus. Osaksi nämä löytyvät kirkon henkilökunnalle suunnatusta **Sakasti-portaalista**, jossa seurakuntia perehdytetään Lukkarin käyttöön. Julkaisualustan käyttöönottoon on myös perustettu oma ohjesivusto osoitteella lukkariohje.evl.fi, jossa viitataan vaihe vaiheelta eteneviin opetusvideoihin. Näiden selvitysten jälkeen luonnostelen esityksen sisällön sijoittumisesta uuteen käyttöliittymään. Sijoittelu koskee aineiston teemoittelua ja sen kautta myös asialuokkien paikkaa sivuston rakenteessa.

Tutkimuksessa esiintyvien havaintojen ei ole tarkoitus rajoittaa käyttöliittymän herättämiin tunteisiin, vaan parhaimmillaan ne kertovat tavoitteellisten viestien välittymisestä käyttäjälle ymmärrettävällä tavalla. Tällöin näkökulma on seurakunnassa ja kirkossa viestintäyhteisöinä. Uusi sijoittelumalli tarjoaa kuitenkin myös aiheesta riippumattoman näkökulman käytettävyyden parantamiseen sisältörakenteen uudistamisen kautta. Se havainnollistaa esimerkein, miten sisältöä voidaan tiivistää ja luokitella käyttäjän kannalta luettavampaan muotoon.

2 SISÄLLÖN KÄYTETTÄVYYS

Käytettävyydellä voidaan viitata minkä tahansa laitteen käyttöliittymän helppouteen (Nielsen 2012), mutta käsite liitetään nykyään useimmiten tietotekniikkaan. Niinpä käyttöliittymäkin voidaan ymmärtää tietokoneohjelman visuaaliseksi osaksi, jonka kautta käyttäjä on vuorovaikutuksessa koneen tai ohjelmiston kanssa (Business Dictionary 2016). Shackel ja Richardson (1991: 25) ehdottavat käytettävyyden määritelmäksi neljää tekijää: tehokkuus, opittavuus, joustavuus ja vaikutus mielialaan. Joustavuus kattaa esimerkiksi järjestelmän virheensietokyvyn. Nielsen (2012) pitää oppimisen kannalta tärkeänä myös käyttöliittymän logiikan muistettavuutta. Käytettävyyteen vaikuttavat siis monet tiedolliset ja emotionaaliset tekijät. Viime kädessä sen laadun määrittää ihmisympäristö. Alalla onkin alettu puhua ihmisläheisemmin **käyttäjäkokemuksesta** (Law, Roto, Hassenzahl, Vermeeren & Kort 2009: 719). Luvussa 2.1 käsittelen verkkosivuston sisällön roolia tässä kokemuksessa.

Kallion (2016) mukaan käytettävyysskirjallisuus on pitkään käsitellyt sisältöä puutteellisesti, sillä sen on koettu kuuluvan markkinoinnin alueelle. Esimerkiksi Wagner (2014) näkee sisällön käytettävyydessä kiinteän yhteyden sisältömarkkinointiin. Hänen mukaansa molemmat kuuluvat sisältöstrategiaan osana yhteisön tai yrityksen viestinnän perustaa. Sisältömarkkinoinnin ajatuksena on vähentää viestinnässä palvelujen määrällistä tyrkytystä ja lisätä tietoisuutta yrityksen tarjoamista ratkaisuista (Steimle 2014). Nielsenin (2000: 161) mukaan hyvin suunniteltu ja esitetty sisältö myös parantaa käytettävyyttä. Sisällön rooli käytettävyyden tutkimuksessa kasvoi vuonna 2008 julkaistun Halvorsonin artikkelin ja sitä seuranneen kirjan myötä (Kallio 2016; UX Booth 2016). Teoksen ydinsanoma on, ettei verkkosivustoa voida kehittää ilman hyvää sisältöstrategiaa, ja että avain verkkosisällön arviointiin on juuri käytettävyys (2012: xviii, 55).

Tutkimuksessa käytän Halvorsonin kuvaamia sisällön arviointikriteerejä sovelletusti oman aineistoni käsittelyyn. Siinä missä hänen opaskirjansa keskittyy uuden sisältöstrategian suunnitteluun, tuon sen käytettävyyšnäkökulman mukaan kirkon omien viestintä-

ja tavoiteohjelmien (luvussa 3) rinnalle sivustoa arvioidessani. Esittelen Halvorsonin **sisältöauditoinnin** periaatteet alaluvussa 2.2. Tämän jälkeen taustoitan käyttämäni **heuristisen läpikäynnin** menetelmää, jossa ulkopuoliset arvioijat esittävät huomioita auditoinnin aikana valitsemistani kohteista. Arviointi keskittyy teemojen ja sivujen keskinäiseen järjestykseen sekä sisällön ymmärrettävyyteen. Läpikäynnin tarkoituksena on paljastaa tarkempia käytön haasteita sisällön rakenteessa ja ymmärrettävyydessä.

2.1 Sisältö käyttäjäkokemuksessa

Käyttäjäkokemus kertoo käytettävyydestä enemmän kuin tehokkuusarviot (Garrett 2000). Forlizzi ja Battarbee (2004) näkevät emootiot erottamattomana osana tuota kokemusta. Tunteet vaikuttavatkin aina käyttöliittymää koskeviin odotuksiin ja havaintoihin (emt. 264). Puhe sisällön roolista on korostunut, koska viime kädessä juuri se luo kokemuksen, joka saa käyttäjän palaamaan sivulle (DeMatas 2015; King 2016: 52; Tyrus 2015). Sisältöä osana käytettävyyttä käsittelevät myös Lurie (2014) ja Garrett (2000). Vastakohtana suorituskeskeisille käytettävyyсарvioille he näkevät sen merkityksen käyttäjän tiedollisten tarpeiden täyttämässä. Sisältöä voidaankin tarkastella sekä informaation että sen herättämien tunteiden kautta. Esimerkiksi Shi, Cai ja Li (2013: 114) erottavat tunnereaktiot omaksi käytettävyyssluokakseen. Shi ym. (2013: 115) selvittivät tietojärjestelmien käytettävyyttä tutkimuksessa, jossa sisällön laatua kuvaavat tiedon olenaisuus ja luettavuus. Tulkitsen muita tekijöitä näiden kahden arviointikohteen kautta.

Olellaisuudesta kertoo käsiteltävän aiheen syvyys, laajuus ja ajantasaisuus (Shi ym. 2013: 114). Kirjoittajan on esimerkiksi tarpeetonta uhrata laajalti sivutilaa toissijaiselle viestille. Krugin mukaan (2006: 38, 45–47) runsas teksti tai muiden elementtien käyttö sivustolla saa käyttäjän turhautumaan. Hän korostaa, että viesti tulee esittää lukijalle tiiviisti. Tärkeää aihetta voidaan toki käsitellä sivustolla syvemmin, kuitenkin siten, että etusijalla on tekstin laatu, ei sen määrä (emt. 102–103). Sisällön määrällä on vaikutuksensa myös luettavuuteen, mutta eri käytettävyystekijät limittyvät usein toisiinsa

käyttökokemuksessa (Salgado, Pereira & Gasparini 2011: 68).

Verkkosisällön määrää voi lisätä esimerkiksi vanhentunut käsitys, jonka mukaan Google myöntää verkossa suurempaa näkyvyyttä paljon alasivuja ja tekstiä sisältäville sivustoille (deGeyter 2016). Hakukoneet kuitenkin osaavat yhä paremmin tunnistaa suosituksen ja hyvin jäsenneilyn sisällön ja palkitsevat sivuston sijoittamalla sen hakutuloksissa korkeammalle (Fishkin 2015). Parhaimmillaan ne ohjaavat tietoa etsivän käyttäjän suoraan oikealle alasivulle. Myös seurakuntien sivustoille tullaan pääosin Googlen kautta (Kirkkohallitus 2013a: 10). Siksi myönteinen käyttökokemus voi alkaa jo seurakunnan verkkoaineiston pikaisesta löytymisestä hakukoneessa.

Luettavuutta voidaan englannin kielessä tarkastella kahden eri käsitteen kautta: *readability* ja *legibility*. Brinck, Gergle ja Wood (2002: 247) kuvaavat ensimmäistä tekstin **ymmärrettävyytenä**, toista taas sen visuaalisena laatuna, kuten **erottuvuutena**. Esimerkiksi Halvorsonin (2012: 55, 85) mukaan sisällön käytettävyydessä on huomioitava tekstielementtien koko, määrä ja ymmärrettävyys. Teemoihin keskittyvässä tutkimuksessani arvioin ymmärrettävyyttä vain sisällön luokittelun kautta. Tämä alkaa laadullisella sisältöauditoinnilla, jota kuvaan luvussa 2.2 ja jatkuu tarkentamalla arviointikohteita heuristista läpikäyntiä varten. Tässä vaiheessa mukaan tulee myös käyttöliittymän visuaalisuus. Vaikka arvion kohteena on sisältö, ovat tekstielementit kiinteä osa sivuston ulkoasua. Sisällön ryhmittelyä visuaalisin keinoin on tähdentänyt esimerkiksi Krug (2006: 31–33). Sellaisia ovat hänen mukaansa tekstin muotoilu ja sijoittelu. Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen ja Vastamäki (2006: 155) pitävät sijoittelun tavoitteena sivuston tehokasta ja intuitiivista käyttöä. Sisällön asettelu on osa estetiikkaa, jonka onnistunut toteutus jopa vähentää pienten käytettävyysohjelmien vaikutusta käyttäjäkokemukseen (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009: 249–251). Tässä työssä käsitellenkin Shin ym. (2006: 115) mainitsemaa ulkoasua ja median käyttöä osana luettavuutta. Lukkari mahdollistaa tekstin tyylimuutokset tietyissä elementeissä. Sisällön visuaalista käytettävyyttä voidaan myös parantaa sijoittamalla käyttöliittymään uusia alaluokkia. Sivuston arvioinnissa ja uuden suunnittelussa tulisi kuitenkin rajoittaa alaluokkien

määrä sopivaksi kullakin hierarkiatasolla. Tämä parantaa sekä aihepiirien jaon ymmärrettävyyttä että navigointivalikossa esiteltyjen luokkien erottuvuutta. Benyonin (2010: 396) mukaan sopiva linkkien määrä on **kuudesta kahdeksaan** joka asialuokassa, joskin hän muistuttaa, että luokittelun luontevuus voi vaatia säännöstä joustamista.

Tekstit muodostavat aihekokonaisuuksia, joita käyttöliittymässä edustaa linkki tai otsikko. Näen sisällön ryhmittelyllä yhteyden Sinkkosen ym. (2006: 89–91) hahmola-keihin verkkosivuston visuaalisessa suunnittelussa. Näitä ovat tarkasteltavien kohteiden läheisyys, samanlaisuus, jatkuvuus ja yhteenliittyminen. Samoin kuin käyttöliittymän graafiset osat muodostavat silmälle erottuvia kokonaisuuksia, tulkitsee käyttäjä merkitykselliset tekstit yhteenkuuluviksi aihepiireikseen osin visuaalisen järjestyksen varassa. Tietenkin lukija tulkitsee myös tekstien semanttisia yhteyksiä (emt. 2006: 158). Harkittu järjestys välittää lukijalle vaivattomasti suunnittelijan käsityksen sivun merkityksistä (emt. 91). Kuniavskyn (2013:43) mukaan hierarkkinen sisältö on osa informaatioarkkitehtuuria, joka luo perustavan kuvan sivuston käytettävyydestä. Sellaisena se kuuluu myös sisällön käytettävyyden arviointiin (Halvorson 2012: 34, 106).

Analyysiani varten jaan edellä annetut määritelmät kolmeen käytettävyystekijään:

- sivuhierarkia ja luettavuus
- olennaiset aihevalinnat
- sisällön (termit ja sanoma) sijoittelu käytettävissä oleviin elementteihin.

Käytän tätä määritelmää läpi työn, mutta ennen kaikkea toteuttaessani Halvorsonin kuvaamaa sisältöauditointia luvussa 4.

2.2 Sisältöauditointi

Sisältöluokkien kytkeminen käytettävyyteen edellyttää tekstin teorialähtöistä erittelyä. Hyvä esimerkki sisällön analyttisestä tarkastelusta on Halvorsonin vuonna 2012 jul-

kaistu sisältöstrategiaopas. Kirjassaan Halvorson (2012: 5–6) ohjaa tunnistamaan viestin avainaiheet ja pitäytymään niukassa, helppolukuisessa ja mielenkiinnon vangitsevassa esitystavassa. Heti teoksen ilmestyttyä sen yksinkertaiset periaatteet auttoivat Facebookia nostamaan merkittävästi käyttäjien keskinäistä verkostoitumista (Cancilla 2012). Halvorson tarjoaa joukon erilaisia kriteerejä sisällön määrän, olennaisuuden ja hallitun tuottamisen arviointiin. Verkkosisällön tarkastelu kiteytyy viiteen periaatteeseen, joiden mukaan julkaisijan on jatkuvasti arvioitava viestien olennaisuutta, selvitettävä niiden luonne, kuunneltava sidosryhmiä, jaettava vastuuta ja toimittava aktiivisesti sisällön laadun varmistamiseksi (emt. 5–12, 51–67).

Omaan analyysiini soveltuva työväline on sivuston sanomien luonnetta kartoittava **sisältöauditointi**, joka on ulkopuolisen tarkastelijan toteutettavissa. Halvorson (2012: 9) esittelee tämän suunnittelun alkuvaiheeseen soveltuvana menetelmänä, jonka eri muotoja ovat verkkoaineiston määrällinen ja laadullinen tarkastelu. Tässä työssä katson tärkeäksi tehdä molemmat. Ensinnäkin sivustosta on saatava kokonaiskuva sen näkemiseksi, paljonko sivu- tai palstatilaa eri aiheille on suotu. Tässä tarkoitettu määrällinen auditointi on valittujen sisältöyksiköiden luokittelua ja laskentaa, mikä auttaa hahmottamaan eri teemojen korostumista. Toiseksi Halvorsonin kuvaama laadullinen auditointi on jo olemukseltaan käytettävyyttä tukeva heuristinen arvio, jossa sisällön arviointiin vaikuttavat verkkosuunnittelun hyvät käytännöt.

Auditoinnin edellytyksenä näen yleisönäkökulman ymmärtämisen, mitä olen käsitellyt kirkon tutkimusten kautta luvussa 3. Vastaanottajien näkökulma johtaa luontevasti sanoman olennaisuuden tarkasteluun. Näin sisällön arvioinnin periaatteet limittyvät toisiinsa myös yksittäisessä tutkimusvaiheessa. Kirkon moniäänisyys syntyy jo sisällä sen eri työmuotojen näkökulmista. Kirkko on kuullut niin työntekijöitä kuin sanoman vastaanottajia muun muassa nelivuotiskertomukseen tähtäävissä tutkimuksissa. Eri tahojen mielipiteet kirkon toiminnasta ja viestinnästä kiteytyvät yhteiseksi linjaksi sen julkisissa toimintastrategioissa. Kirkon viestinnän pääkohderyhmäksi on Kotimaa-yhtiön (2012) yleisötutkimuksessa muotoiltu **maltillisten** kuulijoiden suuri yleisöluokka

(luku 3.4). Vakautta ja perinteitä arvostava kohderyhmä on koko julkaisualustan suunnittelun pohjana. Muille ryhmille kohdentamista ei pääsääntöisesti ole tehty, sillä Lukkarin suunnitteluryhmä on todennut näiden mukautuvan maltillisille suunnattuun viestiin (Kallio 2016). Näin viestinnän linja voidaan pitää hallittuna ja yhtenäisenä. Vaikka seurakunnat toteuttavat sivustojen nuoriso-osiot tällä hetkellä Lukkarin ulkopuolella, on alustaan tulossa myöhemmin myös itseään etsiville, kirkosta irrallisille nuorille suunnattua sisältöä (Kallio 2016; Kirkkohallitus 2013b: 19).

Auditoinnissa jaan sivujen aihepiirit kirkon nimeämiin **teemoihin** eli laajempiin yläluokkiin, mikä edellyttää aiheiden hahmottamista verkkosivuston elementeistä. Elementit ovat sivuston teknisten tietotyyprien luokkia. Sinkkonen, Nuutila ja Törmä (2009: 215) nimeävät kaksitoista tällaista elementtiä (ks. taulukko 1).

Taulukko 1. Verkkosivuston elementit

logo	tekstit	vuorovaikutuselementit	viivat
otsikot	kuvat	navigointielementit	tyhjä tila
väliotsikot	kehykset	visuaaliset elementit	hakutoiminnot

Vuorovaikutuselementtejä ovat esimerkiksi lomakkeet, joilla käyttäjä voi lähettää ylläpidolle viestin suoraan sivustolta. Navigoinnissa taas auttavat sivuja avattaessa ilmestyvät yläsivujen nimet, joista käyttäjä näkee, minkä aihealueen kautta hän on sivulle tullut. Navigointielementit ovat erityisen tärkeitä sivuhierarkian osoittajia. Krugin (2006: 41) mukaan käyttöliittymän tulee osoittaa tietoa hakevalle käyttäjälle selvästi tämän olevan oikeilla jäljillä. Hän muistuttaa, että yhtä tärkeää on sujuva taaksepäin navigointi.

Uudet verkkotekniikat ovat lisänneet mahdollisten toimintojen määrää. Listaa voisi jatkaa sosiaalisen median sovelluksin, mutta näiden ero perinteisiin elementteihin on

tulkinnallinen. Esimerkiksi blogien keskusteluosio voidaan käsittää uudeksi vuorovaikutuselementiksi. Kuvien rinnalle ovat tulleet videot. Ratkaisevaa on kuitenkin varsinaisten **sisältöelementtien** erottaminen. Viivoilla, tilalla ja kehyksillä on rakenteellinen tehtävä informaation jakamisessa eri kokonaisuuksiksi. Nämä lohkot eivät välttämättä edusta yhtenäistä aiheluokkaa, vaan voivat sisältää vaikkapa hajanaisia linkki- tai lomakelastoja. Katson kuitenkin **logojen, otsikoiden sekä navigointi- ja vuorovaikutuselementtien** voivan ilmentää kokonaista aihepiiriä. Hakutoiminnon ero vuorovaikutuselementtiin on liukuva, sillä hakukentät pyytävät lomakkeen tavoin syöttämään tietoa ja antavat käyttäjälle jonkin palautteen. Käytännössä muutkin elementit voivat olla päällekkäisiä. Esimerkiksi uuden sivun avaava linkki voi olla ulkoisesti otsikko, kuva, teksti tai jokin muu painettaessa aktivoituva alue. Linkkien tarkastelu omana ryhmänään voi kuitenkin helpottaa sivuhierarkian hahmottamista.

Elementit sijoittuvat verkkosivuilla suurempiin kokonaisuuksiin, joita verkkostandardien julkaisijayhteisö W3C kutsuu sivun **rakenteellisiksi (structural) elementeiksi** (World Wide Web Consortium 2014). Ne ovat sivustojen suunnittelussa vakiintuneita visuaalisia rakenneluokkia, joilla sivun ulkoasu voidaan jakaa erillisiksi lohkoiksi. Kutsun näitä jatkossa **rakenne-elementeiksi**. W3C:n mukaan (emt.) suurin osa verkkosivuista koostuu viidestä rakenne-elementistä, jotka esitän taulukossa 2. Tällaisten suunnitteluperiaatteiden noudattaminen muodostaa käyttäjille tottumuksia, konventioita, jotka auttavat tiedon löytymisessä (Sinkkonen ym. 2006: 136).

Taulukko 2. Rakenne-elementit

ylätunniste (voi sisältää navigointivalikon)		
sivupalkki	pääsisältöalue	sivupalkki
alattunniste		

Rakenne-elementit voidaan toteuttaa verkko-ohjelmointikielissä eri tavoin. Niitä ei siis

tule samaistaa verkko-ohjelmointikielissä kehyksiksi (frames) nimitettyihin jakoelementteihin, joiden käytöstä sivustoilla on käytännössä luovuttu (Huddleston 2010: 27). Julkaisualustaa vaihdettaessa yhtenä haasteena on sisällön sovittaminen näihin elementteihin. Kirkon Lukkari-alustalla on valmiita sivustomalleja, jotka perustuvat tiettyjen elementtien määrättyyn kokoon, ulkoasuun ja sijaintiin. Näitä kutsun jatkossa **kiinteiksi elementeiksi**. Jotkin elementit ovat vapaasti sijoitettavia, mutta julkaisualustassa vapaus tarkoittaa yleensä vapautta liikkua määrätyn rakenne-elementin sisällä. **Vapaita elementtejä** ovat valinnaiset ja liikutettavat osat, joilla voidaan esittää sisältöä esimerkiksi blogista ja Facebookista. Kirkkohallitus suosittelee näitä kanavia käytettävän vapaampaan keskusteluun ja kannanottoihin. Sen mukaan paikallisen toiminnan esittelyyn soveltuvat hyvin myös videot. (Kirkkohallitus 2013b: 15)

2.3 Käytettävyysarviot osana suunnittelua

Käytettävyysasiantuntija Jakob Nielsen on todennut, etteivät käyttäjät tiedä, mitä tahtovat. Vaikuttava ulkoasu johtaa usein virhearvioon käyttöliittymän helppoudesta. Käyttäjät kaipaavat ominaisuuksia, joita eivät tarvitse tai hallitse. Vasta määrättyjen tehtävien suorittaminen sivustolla paljastaa, onko sen käyttö miellyttävää ja tehokasta. Lisäksi reaaliaikainen arviointi on yleensä luotettavampi kuin tapahtuneen muistinvarainen kuvaus, jossa käyttäjät myös koettavat järkeistää aiempaa toimintaansa.

Jeffries, Miller, Wharton ja Uyeda (1991) ovat vertailleet kokeellisesti neljän käytettävyysmenetelmän eroja. Tutkimuksessa todettiin, että ohjelmistosuunnittelun yleiset suositukset tai kognitiiviset läpikäynnit eivät sellaisinaan paljasta riittävästi käyttöliittymän ongelmia. Tämä koskee tilanteita, joissa menetelmiä soveltavat joko kouluttamattomat loppukäyttäjät tai ohjelmistosuunnittelijat, jotka itse ovat olleet luomassa järjestelmän teknistä toteutusta. Tutkimusryhmä suositteli käytettäväksi metodeja, jotka yleensä edellyttävät käytettävyysasiantuntijoiden läsnäoloa. Vakavimmat puutteet sivustoilla löydettiin vasta heurististen arvioiden tai käytettävyystestien

avulla. Kaikkein eniten käytettävyysoongelmia suhteessa muihin metodeihin paljastivat heuristiset kriteerit. (Jeffries ym. 1991: 11) Myös Desurvire, Kondziela ja Atwood (1992: 126) korostavat asiantuntijoiden merkitystä arviointi- tai testitilanteessa. Heuristiikat voivat kuitenkin ohjata huomion pois tavanomaisimmista käyttötilanteista. Yhtenä ratkaisuna ovat erilaiset metodien yhdistelmät.

Käyttökokemuksen tarkasteluun valitsemani Searsin (1997) **heuristinen läpikäynti** liittyy toisiinsa heuristisen arvion ja kognitiivisen läpikäynnin piirteitä. Muodoltaan se on heuristista arviota strukturoidumpi, mikä auttaa havaitsemaan käyttöliittymän keskeisempiä ongelmia ja välttämään sen myönteisten ominaisuuksien yliarvioimista. Metodi soveltuu hyvin alkuvaiheen suunnitteluun tilanteessa, jossa uuden sivuston versiomalleja ei vielä ole saatavilla: seurakunnan oma verkkosisältö voi muuttaa julkaisualustan käytettävyyden erilaiseksi kuin muiden Lukkaria soveltaneiden tahojen sivustot. Ideoita ja kehityskohteita voidaan kuitenkin hakea toiselta, valmiilta sivustolta. Kognitiivisen läpikäynnin tapaan osallistujille annetaan tehtäviä, joiden suoritusta sivustolla seurataan. Tutkimuksen alussa jaetaan hierarkkisesti järjestetty tehtävälista, joukko ajatusta herättäviä kysymyksiä sekä sivustoilla sovellettavat heuristiikat. Ensimmäisessä vaiheessa osallistujat suorittavat tehtäviä pohtien samalla annettuja kysymyksiä. Tätä seuraa vapaa navigointi sivustolla, jota ohjaavat kuitenkin valitut heuristiset kriteerit. (Woolrych & Hindmarch 2006: 642) Käytettävyysoongelmia kirjataan ylös molemmissa vaiheissa. (Zhang: 2007: 216) Suunnittelun kokonaiskuvan saamiseksi sovellan läpikäyntiä sekä Rauman että Jyväskylän seurakunnan verkkosivuilla.

3 KIRKON VIESTINNÄSTÄ

Muiden yhteisöjen tavoin kirkko lähestyy yleisöään verkossa. Seurakunnat pyrkivät sivustoillaan herättämään uusien kävijöiden kiinnostusta. Myös vanhoille aktiiveille on välitettävä tietoa tehokkaasti, kiinnostavasti ja ymmärrettävästi. Sivustojen käytettävyys on keskeinen osa yhteisön markkinointia, ja sillä voidaan osaltaan vastata kirkon nykyajassa kohtaamiin haasteisiin. Tässä luvussa selvitän aluksi kirkon viestintätavoitteita yhteisön luonteen ja kirkon strategioiden kautta. Seuraavaksi kartoitan viestinnän ajan-kohtaisia haasteita, joita seurakunnat kohtaavat myös verkkosivustojen suunnittelussa. Lopuksi tarkastelen kirkon verkkoviestintää ja seurakuntien yhteistä julkaisualustaa, jolla pyritään vastaamaan yleisön muuttuneisiin odotuksiin kirkon toiminnasta.

3.1 Kirkon ja seurakunnan tavoitteet

Hauta-ahon ja Tornivaaran (2009: 151) mukaan kirkko toteuttaa tarkoitustaan ensi sijassa viestimällä. Sen viestinnän tavoitteita voidaan tarkastella kolmen tason kautta. Niistä korkein on kirkkoja yhdistävä käsitys hengellisestä pelastuksesta. Esimerkiksi Lehikoinen (2003) erottaa kaikkien kristillisten kirkkojen sanomasta ytimen, jota hän nimittää juurikristillisyydeksi. Sen mukaan ihmiset ovat jo syntyjään tilassa, josta heidät tulee oman etunsa vuoksi johtaa pois, pelastaa (emt. 117, 267). Kirkot katsovat eettisen tehtävänsä koskevan koko ihmiskuntaa (emt. 115, 128–129).

Henkisen näkemyksensä ohella on kirkko jäsentensä identiteettiä vahvistava yhteisö, joka pyrkii luonnostaan varjelemaan asemaansa yhteiskunnassa (Lehikoinen 2003: 129, 133, 234, 249). Kuitenkin tällä tasolla kohdataan kirkkokuntien välisiä eroja. Siinä missä katolinen ja ortodoksinen viestintä tukee kirkkoa ensi sijassa hierarkkisen ja hengellisenä instituutiona, on protestanttinen traditio kallistunut selvästi enemmän etii-kan ja yhteiskunnallisen vuoropuhelun suuntaan (emt. 125–126). Suomen evankelisluterilaisen kirkon toimintasuunnitelma *Kohtaamisen kirkko* (Kirkkohallitus 2014a: 19)

heijastaa tätä pyrkimystä. Sen tavoitteissa korostuvat hengellisen elämän monipuolisuus, kirkon saavutettavuus ja erilaisuuden kohtaaminen. Kirkon tehtäväksi kiteytetään ihmisten jumalasuhteen, ympäristöetiikan ja lähimmäisenrakkauden vaaliminen.

Seurakuntien tasolla esiintyy tavoitteellisia eroja yhteisön ja työntekijöiden viestinnässä. Esimerkiksi Niemelä (2004: 136–142) toteaa, että papit voivat käsitellä vakaumuksensa eroja välttelemällä saarnoissa hankaliksi kokemiaan aiheita. Seurakunnissa on painotuseroja suhteessa toimitusten, harrastustoiminnan ja uskonopin esittelyyn. Puheiden muodot siis vaihtelevat, mutta päätavoitteet ja vuosittaiset teemat ovat samat. Seurakuntien sanoma on pohjimmiltaan alisteinen emokirkolle, ja yhdenmukainen linja korostuu verkkoviestinnässä **Seurakuntien verkkohankkeen** tuoman yhteistyön myötä (Naatus 2013). Viestinnän sisällöllisiä tavoitteita voidaankin syventää kirkon strategisten dokumenttien kautta. Näistä erottuu kuusi ajankohtaista viestinnän painopistettä.

Ymmärrettävä, ihmisläheinen viestintä tuo kirkon nykyaikaan. Kirkko on saanut paljon palautetta käyttämästään kielestä, jossa on yhä tavallista vanhojen ja osin hämäräksi jääneiden uskonnollisten termien käyttö (Mikkola, Niemelä & Petterson 2006: 74). Seurakuntalaisten yhteisöllisyyttä tarkastelleen Päivi Thitzin (2013: 213–214) mukaan kirkon yhtenä haasteena ovatkin henkilökunnan ammattiroolit ja puhetavat. Termien selkeys on tärkeää myös kirkon verkkoviestinnässä, jonka yhdeksi tavoitteeksi onkin asetettu sopiva ja ymmärrettävä kieli (Kirkkohallitus 2013b: 6). Termivalintojen ohella tärkeää on viestien ytimekkyys. *Seurakuntien strategiaopas* kehottaa seurakuntia kiteyttämään yhteisön arvot ja toiminta-ajatuksen tiiviisti. (Kirkkohallitus 2014b: 13–15)

Verkkoviestinnässään kirkko pyrkii viestimään monipuolisesti ja kiinnostavasti sitä koskettavista ajankohtaisista aiheista (Kirkkohallitus 2013b: 6, 8). Kirkon nelivuotiskertomuksen mukaan jäseniä kiinnostavat esimerkiksi kirkon hallintoelinten vaalit. Tärkeinä keskustelunaiheina myös tunnistetaan tarkastelukautena pinnalla olleet mediapuheet uusateismista, seksuaalivähemmistöistä ja rippisalaisuuden sitovuudesta. Siten kirkko elää ajassa yleisönsä kanssa. (Kirkon tutkimuskeskus 2012)

Ihmisten kohtaaminen eri elämänvaiheissa on osa kirkon tavoittelemaa saavutettavuutta (Kirkkohallitus 2014a: 19). Kirkon nelivuotiskertomuksessa tärkeänä toiminnan kohderyhmänä nähdään nuoret aikuiset, joita pyritään huomioimaan lapsi- ja perhetyössä, tilaisuuksissa ja musiikkitoiminnassa (Kirkon tutkimuskeskus 2012: 163–164). Elämän vakiintumista seuraavat kuitenkin parisuhteeseen, perheeseen ja työelämään liittyvät kysymykset. Vanhempi yleisö taas viihtyy usein kirkon hengellisen viestin äärellä. Kirkon toimintasuunnitelman mukaan ihmisten kohtaaminen vaatii sekä myötäelävää kuuntelemista että rohkeaa viestimistä kirkon arvoista (Kirkkohallitus 2014a: 18, 19, 22). **Seurakuntien verkkohankkeen sisältöstrategian** mukaisesti viestinnässä on käsiteltävä niin uskonoppeja kuin ihmisten henkilökohtaiseen elämään liittyviä kipeitäkin osa-alueita (Kirkkohallitus 2013b: 8). Molempia viestinnän alueita yhdistää tarve ihmisten ja elämäntilanteiden erilaisuuden tunnistamiseen. Siksi verkko- viestinnässäkin on vältettävä valmiiden ratkaisujen esittämistä ja tarjottava mahdollisuus jatkaa keskustelua aiheesta yksityisesti seurakunnan työntekijän kanssa.

Seurakuntia kannustetaan myös osallistamaan kuulijoitaan toimintaan ja sen suunnitteluun (Kirkkohallitus 2014a: 10, 19, 25). Kirkon verkkojulkaisualustassa tämä on huomioitu etenkin kahdessa sivusto-osiossa, jotka ovat ”Tapahtumat” ja ”Osallistu”. Jäsenyyden vahvistamiseksi kirkko toivoo palveluistaan palautetta (emt. 24), jolle käyttöliittymässä on niin ikään suotu näkyvä osio.

Humanitaarinen apu on kirkon näkyvää eettistä toimintaa. Siinä toteutuvat yleisön ensisijaiset odotukset kirkon tehtävästä (Kirkon tutkimuskeskus 2012: 58, 78). Tarjottu apu liittyy usein henkisesti vaikeisiin elämäntilanteisiin, mutta diakoniatyön kautta jaetaan myös taloudellista tukea (Kirkkohallitus 2016). Lisäksi varoja ohjataan kehitysyhteistyöhön (Kirkon ulkomaanapu 2016). Avuntarve voidaan myös nähdä osana laajaa yhteiskunnallista muutosta. Vuonna 2010 julkaistu tulevaisuusselonteko (Kirkkohallitus 2010) onkin yhä ajankohtainen. Se käsittelee kirkon perusarvon, yhteisen hyvän murtumista kansallisvaltioita luonnehtineen sääntelyn ja tuen heikentyessä. Talouspolitiikan kehitys on sen mukaan edistänyt kilpailuyhteiskuntaa, jossa kansalainen on vain kulut-

taja. Kirkko tahtookin tukea ihmisiä paitsi työttömyyden myös työelämän haasteissa, esimerkiksi tarjoamalla työpaikoille kuuntelevaa keskusteluapua. (Emt. 9–10, 31)

Kirkon toimintasuunnitelma kehottaa kirkkoa viestimään uskottavasti hyvän työnsä periaatteista. Tämä koskee viestintää etenkin humanitääristen kriisien aikana. (Kirkkohallitus 2014a: 23, 27) Katson, että verkkosivustot voivat toteuttaa tavoitetta viittaamalla kirkon kannanottoihin uutisosiolla tai linkeillä. Ajankohtaisia aiheita voi käsitellä myös seurakunnan omassa blogissa.

Kannanotot mediassa kehittävät kirkon asemaa yhteiskunnallisessa keskustelussa. Kirkon nelivuotiskertomuksessa kannustetaan kirkkoa olemaan esillä eri medioissa ja saattamaan näin itsensä osaksi suomalaista arkea (Kirkon tutkimuskeskus 2012: 265). Suomalaiset odottavat kirkolta keskustelua etenkin yhteiskunnallisista epäkohdista (Mikkola ym. 2006: 58, 78). Pelastustehtävää ajava kirkko toivoo toki herättävänsä luottamusta myös perinteisiin opillisiin uskomuksiin. Vuoden 2011 kirkkogallupin mukaan tällainen hengellinen tarve kuitenkin korostui vain vanhemmissa ikäluokissa. Suurin osa haastatelluista arvotti kirkon hyväntekeväisyyden tai kirkolliset toimitukset sen hengellistä tehtävää korkeammalle. (Kirkon tutkimuskeskus 2012: 79) Haastattelussa vain kolmannes vastaajista sanoi odottavansa kirkolta jumaluskon vahvistamista, toivoa tuonpuoleiseenkin kaipaa alle puolet. (emt. 408–409) Suhtautumisen taustalla on lisääntynyt tarve yksilöllisen maailmankuvan muodostamiseen. Etenkin nuoret ikäryhmät kokevat, ettei heidän uskonnollisuutensa ole kirkkoon sidottua (Mikkola ym. 2006: 68, 69).

Kulttuurien ja katsomusten kirjo lisääntyy kirkon piirissä. Toimintasuunnitelmassaan kirkko tunnistaa tarpeen monikieliseen toimintaan ja eri taustoista tulevien ihmisten kohtaamiseen. Muuttoliikkeen ohella viestintää haastaa henkinen individualismi, jossa myös kantäväestö hakee vaikutteita suomalaisen uskontotradition ulkopuolelta. Suunnitelmassa haastetaan seurakuntien työntekijöitä näiden muutosten kohtaamiseen. (Kirkkohallitus 2014a: 6, 20).

Ulkoisten voimavarojen hyödyntäminen on eräs myönteinen tapa suhtautua muihin kulttuureihin. Kirkon tulevaisuusselonteon mukaan seurakunnissa kasvaa maahanmuuttajien ja herätysliikkeiden rooli. Selonteossa painotetaan kristittyjen keskinäistä yhteyttä. Sen mukaan kirkon on mielekästä mahdollistaa kasvavien kristillisten yhteisöjen tekemä vapaaehtoistyö ja tilaisuudet, jotka voivat kasvattaa ja ylläpitää kävijämääriä sen omien resurssien kaventuessa. (Kirkkohallitus 2010: 11, 21, 29, 37, 60)

3.2 Muuttunut viestintäympäristö

Kirkollisen viestinnän haasteena on suuri passiivisten jäsenten joukko. Markkinointiviestintään tottuneet nuoret ikäluokat ohittavat tottuneesti sanoman, joka ei heitä kiinnosta. Hengellisyydelle on Suomessa tilausta, mutta institutionaalinen usko kiinnostaa yhä harvempia (Ahonen 2014: 11; Mikkola ym. 2006: 45–46). Suurin osa jäsenistä arvostaa enemmän seurakuntien hyväntekeväisyyttä ja kirkollisia toimituksia (Kirkon tutkimuskeskus 2012: 79). Myös harrastepiirit koetaan mielekkäiksi, mutta harva on tietoinen seurakuntien tarjoamasta toiminnasta (Mikkola ym. 2006: 259, 260).

Kirkko tarjoaa elämäkatsomuksen aineksia, mutta sillä on myös asemansa suomalaisessa perinteessä seremoniallisten toimitusten kautta. Osa kirkon toimituksista on myös saanut juridisen aseman. Niinpä nimenanto ja kirkon kautta solmittu avioliitto ovat oikeudellisesti päteviä. Kirkon tulevaisuus edellyttää kuitenkin yleisön kiinnostusta sen toimintaan. Yhteisöjen määrän kasvaessa on kasvanut muista erottuvan imago- ja viestinnän merkitys. Tämä vaikuttaa haluun olla jäsen ja osallistua. Kuulijat tarvitsevat kokemuksen siitä, että tarjottu palvelu on suunnattu juuri heille. Kirkon viestinnässä onkin yhä tärkeämpää huomioida organisaation helppo **lähestyttävyys** sekä viestin ja palvelutarjonnan **selkeys**. (Hauta-aho & Tornivaara 2009: 150-152, 162)

Muutospaineiden keskellä luovii toki myös ortodoksinen kirkko, jonka jäseniä Suomen väestöstä on runsas prosentti (SVT 2013). Tässä tutkielmassa viitataan kuitenkin kirkolla

jatkossa yksin Suomen evankelisluterilaiseen kirkkoon, jonka tavoitteleva verkkoviestinnän yhtenäistäminen tarjoaa tutkimukselleni otollisen kohdesivuston. Kirkon tekemät viestintäkartoitukset antavat myös hyvän pohjan verkkosisällön tarkasteluun.

Kirkon verkkopalvelujen otollisimmiksi käyttäjiksi on todettu sen sanomaan **maltillisesti suhtautuva keski-ikäisten** luokka (Kirkkohallitus 2013b: 13–14). Viestinnän lähtökohtana tämä kohderyhmä on turvallinen, sillä heille suunnattu sisältö soveltuu kirkon tutkimusten mukaan pääosin kaikille käyttäjille (ks. luku 3.4). Sisällön suosituksena on opillinen keskustelu tuoreista näkökulmista ilman jyrkkiä vastauksia. Verkkoviestinnän tavoitteena on viestinnän ymmärrettävyys, myönteisyys ja keveys. (Kirkkohallitus 2013b: 15) Kirkon tutkimuskeskuksen mukaan seuraava tärkeä ryhmä ovat **nuoret aikuiset**, jotka perheellistyessään tuovat kirkolle varhaiskasvatusryhmiä (Mikkola, ym. 2006: 177, 354). Tämän ikäluokan varassa on seurakuntien toiminnan kasvu. Viime vuosina kirkko onkin herännyt uuden sukupolven tuomaan muutokseen. Tutkimusta on tehty etenkin pääkaupunkiseudulla vaikuttavista asenteista. Näitä kuvaavat individualismi, arvojen erilaistuminen ja erilaisten uskonnollisten vaikutteiden yhdistäminen (emt. 6, 42, 46, 100–101). Nuoret aikuiset toivovat kirkolta sijaa epäilykselle ja valmiutta kuulla erilaisia käsityksiä (Mikkola ym. 2006: 115, 188, 200). Rippikoululta he kaipaavat enemmän aineksia uskonnollisen kokonaiskuvan koostamiseen. Pappien toivottiin suhtautuvan rippikouluikäisiin tasaveroisina keskustelijoina. (Emt. 75, 230).

Nuori yleisö arvostaa kirkkoa kulttuuriperinnön vaalijana (Mikkola ym. 2006: 260), mutta kirkko itse ei tahtoisi rajoittua tähän rooliin. Sisällä tapahtuvasta ristiinvedosta (Ahonen 2014: 45) huolimatta teologien tutkimukset muotoilevat kuvaa kirkosta, jonka papisto tahtoo välittää elämässä aidosti vaikuttavia epätavallisia arvoja (Mikkola ym. 2006: 76–77). Mikkolan ym. (2006) selvityksessä nuoret aikuiset pitävät tärkeämpänä syynä jäsenyydelleen mahdollisuutta osallistua kirkollisiin toimituksiin – tilata kaste tai häät. Kaukana perässä tulevat kirkon rooli heikko-osaisten auttajana tai hengellisyyden tukena. Muutos on kuitenkin jyrkkä yli 35-vuotiaiden ryhmissä, jotka kääntävät tilaston pääläelleen. Seurakuntien verkkohankkeen sisältöstrategia muotoileekin kompromissia

nuorten ja vanhempien kohderyhmien välille. Seurakunnilla on mahdollisuus sisällyttää sivuilleen valikoidusti nuorten aikuisten elämäntilanteita koskevia aiheita.

3.3 Seurakuntien verkkohanke ja Lukkari-alusta

Lukkari perustuu Kirkkohallituksen johtamaan Seurakuntien verkkohankkeeseen, joka syntyi seurakuntien tarpeesta tehdä yhteistyötä verkkopalvelujen tuottamisessa (Kirkon tiedotuskeskus 2012; Naatus 2013). Muutos mahdollisti monien sivusto-ominaisuuksien toteutuksen keskittämisen. Yhteinen julkaisualusta tuo seurakunnille säästöjä ja yhtiäistä kirkon ilmettä. Blogien ja tapahtumakalenterien ohella myös osa sisällöistä voidaan tuottaa valtakunnallisesti. (Kallioinen 2014; Kirkon tiedotuskeskus 2012; 2013)

Lukkarin käyttöliittymä altistettiin suunnittelun aikana lukuisille arvioille, fokusryhmien mietinnöille ja käytettävyydesteille. (Kallio 2016; Kirkon tiedotuskeskus 2013) Sen käyttöliittymässä on myös huomioitu vanhemman ikäluokan haasteet. Nuoren yleisön tavoittelusta huolimatta on pitkää näyttöä siitä, että kirkon yhteisöllinen merkitys kasvaa vanhimmiten (Mikkola ym. 2006: 43–45), jolloin sen pitkäaikaisin asiakaskunta ei toki saa pudota verkkopalvelujen ulkopuolelle. Käytettävyyssuunnittelun keskeisiä teemoja onkin **esteettömyys**. Tämä tarkoittaa luettavuuden parantamista ja helppokäyttötoimintoja, jotka palvelevat hyvin toteutuessaan kaikkia käyttäjäryhmiä (Krug 2006: 170–171; Henry, Abou-Zahra & Brewer 2016). Kirkon verkkopalvelutuottajan Kallion (2016) mukaan Lukkari-alustan ulkoasu on lähtökohtaisesti toteutettu kaikkia ikäryhmiä silmälläpitäen. Katsaus alustalla toteutettuihin sivustoihin vastaakin mielestäni esimerkiksi O’Connellin (2007: 66–67) luettelemia käytettävyystekijöitä kirjasinten tyylin ja riittävän koon, riittävien värikontrastien ja väljien riviväljen osalta. Lukkarin käyttöliittymän rakenne perustuu Kirkon tiedotuskeskuksen käytettävyyssysteissä parhaiten suoriutuneisiin malleihin. Tehtäväkseni jääkin tutkia sisällöllisen käytömukavuuden parantamista alustan muokattavuuden rajoissa.

3.4 Verkkoviestinnän teemat ja kohderyhmät

Lukkarin suunnittelussa on tiedostettu viestinnän kohderyhmien erilaisuus. Käyttöliittymän teemaluokissa on tavoiteltu ratkaisuja, jotka sopisivat mahdollisimman suurelle yleisölle (Kallio 2016). Eri kohderyhmien tunnistamiseksi seurakunnat ja kirkon yhteistyötahot ovat toteuttaneet valtakunnallisen jäsenkartoituksen, joka kertoo laajasti suomalaisten suhteesta kirkkoon (Hintsala 2014). Tutkimus hahmottelee yleisöstä neljä luokkaa: **uskolliset, irralliset, maltilliset ja avomielliset** (Kirkkohallitus 2013b: 10–12). Seurakuntien verkkohankkeen sisältöstrategian mukaisesti julkaisualustan yhteiset sisällöt on alkuvaiheessa kohdistettu maltillisten ryhmälle. Kohderyhmä koostuu lähes yksinomaan miehistä, jotka arvostavat vakautta ja perinteitä sekä isiensä uskonnollista identiteettiä. Suurin osa heistä odottaa kirkon tukevan vähäosaisia ja lapsiperheitä. Maltillisia kiinnostavat etenkin paikalliset asiat. Ryhmän aktiivisuus seurakunnan toiminnassa kasvaa eläkeikää lähestyttäessä. Jäsentutkimuksen mukaan kohderyhmällä on lähtökohtaisesti hyvä suhde kirkkoon, ja sille voidaan tuottaa neutraalia sisältöä, jonka sävy ei ärsytä muuta yleisöä. Verkkoalustalla tämä kuvastuu esimerkiksi kirkon kannanotoista ja perhetoiminnasta kertovissa teemaosissa. (Kirkkohallitus 2013b: 13–14)

Sisältöstrategian kuvaama irrallisten ryhmä koostuu pääosin maallistuneista nuorista aikuisista, joilla on löyhä side uskontoon. Ryhmä on kuitenkin aktiivisin verkkopalvelujen käyttäjä ja sellaisena otollista kohdeyleisöä. (Kirkkohallitus 2013b: 11) Tulevaisuudessa kirkko sijoittaa Lukkariin myös heille suunnattuja kokeellisia sisältöjä (emt. 19). Strategiassa uskollisiksi kutsuttu ryhmä viittaa kuulijoihin, jotka ovat vahvasti sitoutuneita kirkon oppiin tai sen toimintaan (Kirkkohallitus 2013b: 13). Jäsenkartoituksessa avomiellisinä taas pidettiin yleensä liberaalia henkisyttä arvostavia keski-ikäisiä naisia. He kuitenkin pitävät keskustelusta ja musiikkitalaisuuksista. (Kallio 2016; Kirkkohallitus 2013b: 12) Kirkon verkkopalvelutuottaja Titti Kallion (2016) mukaan nämä kaksi ryhmää eivät toistaiseksi kuulu viestinnän keskiöön – etenkin uskolliset ovat jo nyt aktiivisia kirkon ja seurakunnan toiminnassa.

Kirkon mukaan sen verkkoviestinnän kannalta merkittävimmät teemat ovat **toiminta, traditio, tieto ja oppi, apu sekä hengellisyys** (Kirkkohallitus 2013b: 18–19). Näistä maltillisille tärkeimmiksi nousevat Kallion (2016) mukaan toiminnan ja tradition osiot, joista jälkimmäistä edustavat Lukkarissa ennen kaikkea perhejuhlat (kirkolliset toimitukset). Muita teemoja voidaan laajentaa sivustoilla sen mukaan kuin käyttöliittymässä on sisällöille tilaa. Apu-teemaa voidaan lähestyä vastaamalla eri elämäntilanteita koskeviin haasteisiin sekä viestimällä maltillisten ryhmälle etenkin kotimaassa tehtävästä kirkon avustustyöstä. Hengellisyys-teeman katson parhaiten vastaavan irrallisten ryhmän tarpeita, jolloin sen sanomassa tulisi korostua avoin hengellinen pohdinta, kuitenkin siten, että myös kirkon oma maailmankatsomus tulee esitetyksi.

Peilaan tutkimusaineistoa näiden teemojen näkyvyyteen luvussa 4, jossa arvioin kirkon viestintätavoitteiden toteutumista Rauman seurakunnan sivustolla. Tavoitteista ensinnäkin **viestinnän ymmärrettävyys** koskee sisällön käytettävyyden osalta käyttöliittymän luettavuutta ja viestin ytimekkyyttä. Sivustolla ei saa olla liikaa elementtejä, ja sisällön aiheet tulee kohdentaa oikealle yleisölle. Arvioin näitä tekijöitä Rauman seurakunnan sivustolla luvuissa 4.1 ja 4.2. **Ihmisten kohtaaminen** on maltillisten ryhmä huomioiden lähinnä henkisen tuen tarjoamista diakonian yhteystietojen kautta, mutta yleisemmin jäsenten kohtaamista ja osallistamista. Tavoitteessa yhdistyvät Seurakuntien verkko-hankkeen teemat toiminta ja apu. Käsitteenä **humanitaarinen apu** kattaa laajemmin koko kirkon tasolla tapahtuvan hyväntekeväisyystoiminnan, johon myös kirkon media-näkyvyyden tulisi keskittyä. Käsitellen näitä viestintätavoitteita erikseen luvuissa 4.3 ja 4.4. Eri **elämäkatsomusten kohtaaminen** edellyttää toimintaan kutsumista ja yhteys-henkilöiden näkyvyyttä, mutta ennen kaikkea kirkon oman **tradition** käsittelyä, joka antaa valmiuksia vuoropuheluun. Arvioin näitä kriteerejä luvussa 4.5.

4 RAUMAN SEURAKUNNAN SIVUSTON KARTOITUS JA ARVIOINTI

Päämääräni verkkosisällön arvioinnissa on esittää tiedon sijaintiin parempi järjestys, jota Rauman seurakunta voi hyödyntää uudella sivustolla. Sisällön kartoituksen pohjaksi valitsin Halvorsonin (2012: 9, 50) kuvaaman sisältöauditoinnin menetelmän. Tässä luvussa kokoan yhteen mallit, joiden avulla toteutin aineiston auditoinnin ja kuvaan vaiheittain sen aikana tekemiäni havaintoja. Verkkosisältöä yksittäisillä sivuilla käsittelemällä esiintyvien rakenne-elementtien (ks. luku 2.2) kautta. Auditointi jakautui **määrälliseen ja laadulliseen** vaiheeseen, joista ensimmäisessä kartoitin verkkosisällön aiheet sekä kirkon nimeämien viestinnän teemojen esiintymisen. Laadullisessa arviossa taas selvitin sisällön olennaisuutta ja luettavuutta. Tämän toteutin Halvorsonin (2012: 53) kuvaamana **strategisena arviona**, jossa pyrin yhdistämään hyvän käytettävyyssuunnittelun periaatteet sekä yhteisön strategiset tavoitteet. Arvioni kohdistui **teemojen valintaan, tekstin määrään** ja luettavuuden vaatimaan **keveyteen**. Tällä viitataan sivuhierarkiaan ja sisällön jakamiseen lukukelpoisiksi lohkoiksi. Tarkastelen määrällisen arvion tuloksia alaluvussa 4.1, minkä jälkeen keskityn sisällön laatuun. Lopuksi esitän yhteenkokoavasti sisällön käytettävyydessä kohtaamiani haasteita alaluvussa 4.6. Auditoinnin tulokset toimivat pohjana luvun 5 heuristisille arvioille, joissa huomio tarkentuu vaikeiksi kokemiini sivusto-osiin.

4.1 Aiheet ja hallitsevat teemat sivustolla

Aloitin sisällön kartoituksen Rauman seurakunnan sivuston määrällisellä auditoinnilla, jossa laskettavia kohteita olivat yksittäiset **sivut ja näillä esiintyneet aiheet** (Halvorson 2012:51–52). Sisällön esitysmuotoina huomioin vain aihepiirin tai alaluokan muodostavia otsikoita sekä tarvittaessa tällaista edustavat kuvat. Auditoinnin ulkopuolelle olen jättänyt metatietoa ja kävijäliikennettä koskevat kokonaisuudet, jotka käyvät pintaa syvemmälle ja edellyttävät organisaation sisäistä, osin suojattua tietoa. Esitän valitut kohteet liitteen 3 taulukoissa, joista käyvät ilmi myös sivujen keskinäiset suhteet ja

hierarkiatasot. Tasot esittävät, kuinka monta kertaa käyttäjä voi seurata teemaa syventäviä linkkejä ennen kuin aihetta käsittelevä sivujen ketju päättyy. Selvyyden vuoksi olen nimennyt sivut verkko-osoitteiden sijaan niihin johtavien linkkien tai pääotsikoiden mukaan. Alaluokkina käytin sivujen otsikoita nimeten otsikkoa vailla olevat sisällöt omiksi luokikseen. Merkitsin lisäksi kunkin sivun yhteyteen sen aiheita kuvastavan **kirkon teemaluokan** numerolla yhdestä viiteen. Nämä ovat kirkon viestintätavoitteissa (2013b: 18–19) maltillisten ryhmälle kohdennetut teemat. Kaikki alasivujen teemat olivat edustettuna heti etusivulla, mikä onkin eduksi ensivaikutelman ja navigoinnin kannalta. Krugin (2006: 95–96) mukaan jo etusivun tulisi antaa yleiskuva kaikesta käyttäjälle tarjotusta tiedosta.

Kartoitin sivuston aihepiirit 8.3.2016. Tunnistin sivustolta viisi hierarkkista tasoa, joiden ylimmät sivut toimivat sisältöä jäsentävinä pääluokkina, alemmat tarkensivat esitettyjä kokonaisuuksia esimerkiksi tietyn alueen tapahtumiin ja viimein itse tapahtuman kuvaukseen, paikkaan ja ajankohtaan. Alaluokkien rajaamiseksi päätin sivuuttaa otsikot, jotka käsittelevät yksittäistä **tapahtumaa, asiakirjaa, henkilöä tai aikataulua**. Näiden otsikot esiteltiin usein suuremmalla kirjasinkoolla, mutta aiheet liittyivät henkilöstön rooleihin tai vaihtuviin tilaisuuksiin, jolloin tulkitsin ne tiedotusluonteisiksi yksityiskohdiksi. Linkit viittaavat toisen sivun sisältöön, mutta ovat osa oman sivunsa rakennetta tarjoten käyttäjälle lisätietoa eri aiheista (Hughes 1993; Andrews 1996). Siten luin ne kuuluviksi yhtä lailla sen sivun aihepiireihin, jolla ne esiteltiin. Ylä- ja alatunnisteen linkit laskin aiheiksi vain etusivulla, jossa ne näytettiin ensimmäistä kertaa.

Aihepiirejä oli sivustolla yhteensä 27 (Taulukko 3). Ylätunnisteen valikko jakoi näistä suurimman osan kahteen luokkaan, joita nimitän **palvelu- ja tieto-osioiksi**. Palveluosiot kuvaavat palveluiksi helpommin tulkittavia sosiaalisia toimintoja vastakohtana samaan valikkoon sisältyville tieto-osioille, jotka eivät yhtä usein johdattele seurakunnan työntekijän kohtaamiseen. Palveluosioita oli viisi: *Eväitä kasvuun, Tukea elämään, Ilossa ja surussa, Uskossa ja toivossa* sekä *Hallinto ja palvelut*. Tieto-osioita oli kuusi: *Yhteystiedot, Tapahtumat, Kiinteistöt ja hautausmaat, Kirkkoon liittyminen, Esirukouspyynnöt*

ja *Palaute*. Sekaannusta aiheuttivat samaan rakenne-elementtiin sijoitetut, merkitykseltään avoimet otsikot *Pyhän ristin kirkko* ja *Seurakuntatiedot*. Nämä edustivat sivuja, jotka itsenäisestä esitysmuodostaan huolimatta sisältyivät muihin osioihin. *Pyhän ristin kirkon* kentässä oli kirkon aukioloajat ja linkit jumalanpalvelusten radioäänitteisiin. Ylätunnisteen linkit olivat ainut tähän osioon johtava polku, vaikkakin katsone osaksi kiinteistöjen yhteystietoja ja seurakunnan tapahtumia. Seurakuntatiedot eli kuluvalla viikolla kastetut, vihityt ja haudatut sen sijaan löytyivät myös *Ilossa ja surussa* -osiosta. *Ajankohtaista ja tapahtumia*, *Tiedoksi* sekä *Ilmoitustaulu* listasivat pääosin *Tapahtumat*-yläluokkaan jo sisältyviä aiheita, mutta muodostivat periaatteessa yhteisen, ajankohtaisen tiedotuksen aihepiirin. Sertifikaatit ja Palveleva puhelin -logo viittasivat eettiseen toimintaan, jota käsiteltiin *Tukea elämään* -osiossa. Uutena, nimettömänä aihepiirinä hahmotin vain sivuston kuvauksen, johon alaluokkina sisältyivät nimi, selittävä alaotsikko ja sivuston logo.

Sisällön painotuksia selvittääkseni hahmotin sivuston aihepiireistä kirkon verkkoviestinnän teemoja, jotka ovat **toiminta, traditio, tieto ja oppi, apu** sekä **hengellisyys** (Kirkkohallitus 2013b: 18). *Tieto ja oppi* -luokkaan tarkoitettu tapahtumatiedotus (emt. 19) on osin päällekkäistä toimintateeman kanssa, joten sisällytin tietoteemaan tältä osin vain toiminnan yleiskuvaukset, en ilmoituksia yksittäisistä tapahtumista. Ylemmät tasot toimivat usein vain informaation jäsentäjinä ohjaten käyttäjää syvempiin aihealueisiin, mutta nekin voivat sisältää tärkeää tietoa. Niinpä otin aihekohtaista viestinnän määrää arvioidessani huomioon kunkin kategorian kaikki sivut.

Taulukko 3. Aihepiirit etusivulla

PALVELUOSIOT		MUUT ETUSIVUN AIHEET	
AIHEPIIRI JA TEEMAT	SIVUJA	AIHEPIIRI JA TEEMAT	SIVUJA
Eväitä kasvuun <i>toiminta</i>	2. taso: 1 3. taso: 9 4. taso: 30	[sivuston kuvaus] <i>tieto ja oppi</i>	–
Tukea elämään <i>apu, toiminta</i>	2. taso: 1 3. taso: 6 4. taso: 12	[teemakuvat] <i>tieto ja oppi</i>	–
Ilossa ja surussa <i>traditio</i>	2. taso: 1 3. taso: 9 4. taso: 9	Pyhän ristin kirkko <i>hengellisyys</i>	2. taso: 2
Uskossa ja toivossa <i>tieto ja oppi, hengellisyys, toiminta</i>	2. taso: 1 3. taso: 4 4. taso: 14	Seurakuntatiedot <i>tieto ja oppi, traditio</i>	2. taso: 1
Hallinto ja palvelut <i>tieto ja oppi</i>	2. taso: 1 3. taso: 10 4. taso: 6	Ajankohtaista ja tapahtumia <i>tieto ja oppi, toiminta</i>	ei omia alasivuja, vain otteita muista
TIETO-OSIOT		Tiedoksi <i>toiminta</i>	3. taso: 6 4. taso: 1
NIMI JA KIRKON TEEMAT	SIVUJA	Seurakunta Facebookissa <i>tieto ja oppi, toiminta</i>	–
Yhteystiedot <i>tieto ja oppi</i>	2. taso: 1 3. taso: 4	Tiekirkko <i>tieto ja oppi, traditio</i>	–
Tapahtumat <i>toiminta</i>	2. taso: 2 3. taso: 4	Ilmoitustaulu <i>tieto ja oppi, toiminta, traditio</i>	3. taso: 1 4. taso:
Kiinteistöt ja hautausmaat <i>tieto ja oppi</i>	2. taso: 1	Sertifikaatit <i>apu</i>	–
Kirkkoon liittyminen <i>tieto ja oppi</i>	3. taso: 1	Palveleva puhelin <i>apu</i>	–
Esirukouspyynnöt <i>hengellisyys</i>	2. taso: 1 3. taso: 1	Rauman seurakunta <i>tieto ja oppi</i>	–
Palaute <i>tieto ja oppi, apu</i>	2. taso: 1 3. taso: 1	Kirkkoherranvirasto <i>tieto ja oppi</i>	–
		Siunausvaraukset <i>tieto ja oppi, toiminta</i>	–
		Hautojenhoidot <i>tieto ja oppi</i>	–
		Juhlatilojen varaus <i>tieto ja oppi, toiminta</i>	–

Taulukko 4 esittää yhteenvetona kirkon teemaluokkiin sijoittuvien alasivujen määrän. Kuvailen siinä teemojen sisältöä em. strategiasta poimituin esimerkein. Sivujen määrästä päätätelin alustavasti sivustolla eniten huomiota saaneet aiheet.

Taulukko 4. Alasivut teema-alueittain

1 toiminta 47 sivua	2 traditio 18 sivua	3 tieto ja oppi 80 sivua	4 apu 19 sivua	5 hengellisyys 8 sivua
tapahtumat (myös verkossa)	kirkolliset toimitukset	Raamattu, katekismus	paikallinen avustustyö	uudet hengelliset konseptit
paikalliset ja suuremmat kampanjat	jumalan- palvelukset	toiminnan kuvaukset	valtakunnallinen avustustyö	rukouspalvelu
		talousasiat	auttamistyö maailmalla	musiikki
	juhlapyhät	kirkon suhde valtioon	auttamiseen osallistaminen	kohtaamiset verkossa

Kirkon laaja-alaista **tieto ja oppi -teemaa** käsiteltiin sivustolla ylivoimaisesti eniten. Alasivuja teemassa oli peräti 80, joskin osa on aiheiltaan päällekkäisiä muiden osioiden kanssa. Sivuja ei välttämättä ole liikaa, sillä ne sisältävät hyödyllisiä tietoja henkilöstöstä, kiinteistöistä ja tapahtumien luonteesta. Luettavuuden kannalta tietomäärä voi silti vaatia jakamista pienempiin ryhmiin. Esimerkiksi *Hallinto ja palvelut* -osioon kuuluu 17 tietopainotteista sivua, joiden siirtäminen toiseen valikkoon palveluosioista voisi olla perusteltua. Sivustolta puuttui mielestäni vain yksi merkittävä tieto-osio. Kirkon toiminnan tai opin historiallisia lähtökohtia ei avattu lukijalle minkään luokan alla. Toiminnan taustoja selitettiin lyhyesti toimitusten ja jumalanpalvelusten yhteydessä, mutta näiltä puuttui yhteen kokoava, etenkin nuoria aikuisia kutsuva tieto-osio. Myös seurakunnan oma historia olisi kulttuurisesti merkittävä aihealue. Maltillisten ryhmää ajatellen tarjolla oli kuitenkin paljon tietoa paikallisista asioista ja toimitusten järjestämisestä.

Seurakunnan **toiminnasta** kertovia alasivuja oli toiseksi eniten. Suurin osa näistä viesti lapsille ja nuorille suunnatusta toiminnasta *Eväitä kasvuun* -osiossa. Siinä oli kaikkiaan 40 alasivua, jotka jakautuivat neljän ikäryhmän mukaan. Lapsen kasvamista seurakunnan jäseneksi tuettiin monipuolisella toiminnalla ja tiedotuksella. Toisen asteen sivuja oli yhdeksän ja alaluokkia näissä 30. Nämä toimivat lähinnä esittelysivuina varsinaisen tapahtumatiedotuksen sijaitessa *Tapahtumat*-osiossa ja etusivun ilmoitustaululla. Näiden sivujen laskeminen lisäisi määrää entisestään. Nuorten aikuisten toiminta rajoitui toistaiseksi sähkövuoroihin ja kaikille avoimiin erikoismessuihin. Vähäisestä tapahtumatarjonnasta huolimatta oli myönteistä, että heille oli sivustolla jo perustettu oma alaluokka. Erityisesti vanhemmille jäsenille suunnatut toimintamuodot löytyivät eri pääluokan alta. Tukea elämään -osiossa oli vain kaksi tällaista sivua: *Kerhot ja ryhmät* sekä *Leirit ja retket*. Eri toimintavaihtoehtoja esiteltiin näillä kuitenkin määrällisesti paljon.

Hengellisyydestä kertovia sivuja oli 23. Mukaan olen laskenut Uskossa ja toivossa -osion tilaisuuksien ohella esirukouslomakkeen sekä messun radiointiäänitesivun. Sivumäärästä huolimatta sivut olivat tietopainotteisia, ja hengellisiä artikkeleita oli vain vähän. Nämä toimivat yleensä lyhyinä johdantoina hengellisten tilaisuuksien esittelyyn.

Traditiota eli toiminnan ohella tärkeää maltillisten teemaa edusti 19 sivua. Näkyvimpiä olivat Ilossa ja surussa -osion perinteiset kirkolliset toimitukset, kirkkorakennuksen esittelyyn kutsuva Tiekirkko-sivu sekä tiedot viikolla kastetuista, vihityistä ja haudatuista seurakunnan jäsenistä. Sisältöä teemaan toivat myös Uskossa ja toivossa -osion jumalanpalvelukset. Toiminnasta kertoviin sivuihin verrattuna määrä on kuitenkin pieni.

Avustustyötä käsitteleviä sivuja oli samoin 19. Aihepiiriin toivat lisää sisältöä kuvalliset eettisen toiminnan sertifikaatit sekä linkki kirkon yhteiseen puhelinpalveluun. Näille aiheille ei kuitenkaan ollut luotu omia sivuja.

Kaikkiaan nykyinen sivuhierarkia on tarpeettoman raskas – ei niinkään tasojen määrän vuoksi, vaan koska neljännellä tasolla on yli 70 sivua. Käyttöliittymässä oli vain yksi

viidennen tason sivu, ja sekin vain ohjasi käyttäjän muihin sivustoihin. Hierarkia ei siis ollut kovin syvä, mutta laaja, sillä tasot sisälsivät paljon rinnakkaisia sivuja. Niillä korostui tieto ja oppi -teema, kuitenkin vain lasten toiminnan osalta, itse opin ja arvojen jäädessä taka-alalle. Kirkon tavoitteiden mukaisesti sivustolla tulisi tehdä tilaa **traditiota ja perinteitä** käsitteleville aiheille. Kirkon avustustoiminta voitaisiin myös nostaa paremmin esiin. Näiden teemojen näkyvyyden nostamiseksi virastopalvelujen tietopainotteisia sivuja samoin kuin toiminnan kuvauksia voidaan yhdistää tai poistaa. Tarkastelen näitä vaihtoehtoja seuraavaksi laadullisessa auditoinnissa (alaluku 4.2), jossa peilaan kehityskohteita kirkon verkkoviestinnän tavoitteisiin.

4.2 Viestinnän ymmärrettävyys

Viestin ymmärrettävyyttä tarkastelin arvioimalla rakenne-elementtien luettavuutta sekä aiheiden valintaa ja sijaintia. Valintojen olennaisuudesta kertoo sivustorakenteen kyky tarjota oikeaa sisältöä – siis maltillisten ja jossakin määrin irrallisten kohderyhmille koottua tietoa. Tutkin sivusto-osien laajuutta ja syvyyttä eli sivukohtaista tietomäärää sekä sitä, miten syvälle alasivujen ketjussa käyttäjä linkkien kautta viedään. Näiden tekijöiden rajaaminen kohtuulliseksi vastaa osaltaan suunnittelun hyviin käytäntöihin.

4.2.1 Rakenne-elementtien luettavuus

Käyttöliittymän eri osien hieman hankala erottuminen hidasti sujuvaa liikkumista sivustolla. Etusivun rakenne-elementteinä (ks. alaluku 2.2) olivat navigointivalikon sisältävä ylätunniste, pääsisältöalue ja alatunniste. Alasivuilla esiintyi lisäksi liikkumista helpottava vasemman laidan sivupalkki. Pääsisältöä seuraavan lohkon muuttuvaa sisältöä oli vaikea lukea osaksi kiinteää alatunnistetta. Nimitänkin tätä aluetta jatkossa epävirallisesti **välitunnisteeksi**. Muidenkaan **rakenne-elementtien erottaminen** toisistaan ei ollut aivan yksinkertaista. Esimerkiksi ylätunnisteen sisältämä navigointivalikko pysyi paikallaan sivustoa alaspäin selatessa, mutta sivuston otsikko, logo ja kaksi

tietokenttää liukuivat muun sisällön mukana piiloon (kuva 4). Tulkitsin kuitenkin nämä osaksi ylätunnistetta, sillä ne näyttäytyivät muuttumattomina kaikilla sivuilla.



Kuva 4. Ylätunnisteen liikkuvat osat

Ylätunnisteen pääluokkien ohella etusivulla oli muita nimettyjä aihealueita, jotka tukivat ja tarkensivat sisältöä. Esitän aihepiirit asettelunsa mukaan taulukossa 5.

Taulukko 5. Nykyiset pääluokat ja järjestys etusivulla

Ylätunniste					
Eväitä kasvuun	Tukea elämään	Ilossa ja surussa	Uskossa ja toivossa	Hallinto ja palvelut	
Yhteystiedot	Tapahtumat	Kiinteistöt ja hautausmaat	Kirkkoon liittyminen	Esirukouspyynnöt	Palaute
Pyhän ristin kirkko	Pyhä (kirkon logo välissä) Risti Rauman seurakunnan kotisivut				Seurakuntatiedot
Pääsisältöalue					
Ajankohtaista ja tapahtumia (kuva ja tekstikenttä)			linkit tapahtumiin alueittain		
alaotsikoita	Palveleva puhelin		tapahtumatietoja		
Tiedoksi (tekstikenttä)					
Välitunniste					
Facebook-linkki	Ilmoitustaulu			sertifikaatit	
Tiekirkko				Kalliokamari	
Alatunniste					
seurakunnan logo	Rauman seurakunta	Kirkkoherranvirasto	Siunausvaraukset	Juhlatilojen varaukset	
			Hautojenhoidot		

Eväitä kasvuun -osio sijoittuu sivuston ylätunnisteen ensimmäiseen valikkoon ja on siten sivuston näkyvin osa. Aihepiirin nimi on merkitykseltään laaja ja sai minut aluksi odottamaan tietoa hengellisestä kasvusta, luennoista ja kirkon opista. Sen sisältö olisikin hyvä liittää selvästi **seurakunnan toiminnasta kertovaan osioon**. Osioon sisältyvät toiminnan kuvaukset eri ikäryhmille lapsista nuoriin aikuisiin. Nuoret ikäryhmät ovat kirkon tulevaisuus, ja maltillisten käyttäjien kohderyhmä hakee usein tietoa paikallisesta, lapsiperheille suunnatusta toiminnasta. Aiheluokat tukivat tätä tarvetta, eivätkä juuri riidelleet pääluokan idean kanssa. Tähän sisältöön viitataan siis kirkon viestintätavoitteiden kannalta hyvällä, näkyvällä paikalla. **Tukea elämään** -osio vastaa ymmärrettävästi Seurakuntien verkkohankkeen sisältöstrategian *Apu*-teemaa. Sen alle on koottu seurakunnan tarjoamat tukipalvelut, liittyivätpä ne tiettyyn elämänvaiheeseen tai muihin tilanteisiin, joissa ihminen voi tarvita vertaistukea, kuuntelijaa tai neuvontaa. Myös taloudellinen avustustyö on esillä. **Ilossa ja surussa** on kirkollisia toimituksia käsittelevä sivusto-osio. Toimitukset voitaisiin teoriassa esittää virastosta tilattavana muodollisena palveluna ilman tunnetta, henkistä merkitystä ja perinnettä. Rauman seurakunta on kuitenkin tunnistanut aiheen merkityksen ja luonut sille oman näkyvän sivusto-osion, jossa näitä palveluja käsitellään arvokkaammin. **Uskossa ja toivossa** on kirkon hengellisen perustan kannalta merkittävä osio, jonka **ero sitä edeltäviin kirkollisiin toimituksiin** kuitenkin hahmottuu käyttöliittymässä heikosti. Tämä hengellisten tapahtumien pääluokka johdatteli lyhyesti kirkon uskon perustaan ja seurakunnan tehtävään. Samalla se esitteli hengellistä toimintaa, kuten seuroja, luentoja ja lähetystyötä. Osio järjestyy loogisesti kirkon toiminnan tunnetuimmasta muodosta eli jumalanpalveluksista vapaampiin tilaisuuksiin. Näitä vapaita ryhmiä kutsutaan käyttöliittymässä keidaspaikoiksi, joskin nimi voisi olla paremmin avautuva. **Hallinto ja palvelut** -osio taas ohjaa luontevasti kirkkoherranvirastoon, joskin sisältää myös luontevaa käyttöä sekoittavaa tietoa. Ensimmäistä linkkiriviä seuraava tietovalikko on luettavampi, mutta sen alaluokkien hajanainen sijainti vaikeuttaa navigointia. Lisäksi ero *Hallinto ja palvelut* -osion sisältöön on tulkinnanvarainen.

Etusivun pääsisältöalue (kuva 7) jakautui kahteen osaan, joihin oli jaettu tiedotuksia

sekä katkelmia tapahtumasivuilta. Uusimpia tapahtumia nähdäkseen ei siis tarvinnut navigoida etusivua pidemmälle. Nämä suurella kirjasinkoolla otsikoidut aiheet kuuluivat mielestäni loogisesti vasemmalta palstalta alkaneseen tapahtumien kokonaisuuteen. **Kahden palstan käyttöä** olisi kuitenkin suunnittelussa vältettävä, elleivät ne erota toisistaan selvästi itsenäisiä tekstikokonaisuuksia (esim. Korpela & Linjama 2005: 359). Tässä rakenne-elementissä oli päällekkäisyyksiä tapahtumien ja ajankohtaisten asioiden tiedotuksessa. Otsikoista hahmottui kaksi nimettyä sisältöluokkaa: *Ajankohtaista ja tapahtumia* sekä *Tiedoksi*. Näiden ero ei ollut selvä, joten niiden yhdistäminen tai eri tavoin jakaminen tuntuisi tarpeelliselta. Luokittelua vaikeutti myös vapaana kelluva Palveleva puhelin -kuvalinkki. **Etusivun aiheiden päällekkäisyyttä** lisäsi välitunnisteen ilmoitustaulu, joka vei paljon palstatilaa. Taulu sisälsi kuitenkin hyödyllisiä oikopolkuja esitteisiin, lomakkeisiin ja useamman tapahtuman koosteisiin. Sellaisena se sopisi myös kattamaan koko pääsisältöalueen. Pääsisällön kuvakenttä kuvasti vuodenaikoja ja kirkkovuoden teemoja. Sillä voitaisiin mainostaa näkyvästi myös yksittäistä tilaisuutta.

Ajankohtaista ja tapahtumia

vuodenaikaan tai kirkkovuoteen liittyvä kuva

Vuonna 2016 viikon tapahtumatiedot julkaistaan torstaisin sanomalehti Länsi-Suomessa.

Tapahtumia

Ilmoittautumiset

[Herätysliikkeet Raumalla](#)

Esitteet

Pyhän Ristin Kirkko

[In English](#)

[Tilavaraus/Tiedotuslomake](#)

Tiedoksi

Rauman seurakunnan kaikki tapahtumat

- » jumalanpalvelukset, lähetys- ja rukouspiirit
- » seurak. luennot, lähetystyöt
- » diakonian tapahtumat, diakoniapiirit
- » lapset- ja lapsiperheet, koululaiset, nuoret
- » Rauman nuori seurakunta
- » kirkkoneuvoston- ja valtuuston kokoukset
- » Lapin kappeliseurakunnan kaikki tapahtumat

09.03.2016 klo 08.00, Pyhän Ristin kirkko
Viikkomessu
Tekstit: Joh. 6:1-15 Liturgia: Kaukonen Olli, Riitimäki Ilkka ...

09.03.2016 klo 10.00, Franciscus-talo
Franciscus-talo
Klo 11-12 Maahanmuuttajat ystävinä, Liisa Purho ja Maili ...

09.03.2016 klo 13.00, Seurakuntatalo, Cecilian-sali (kerhuhuone)
Keskustelu- ja käsityöpiiri
Keskustelua ja käsitöitä hyvässä seurassa.

09.03.2016 klo 15.30, Seurakuntatalo, Skytte-sali (kokoushuone)
Lapsikuoro
Laulava koululainen! Älä yksin hymistele, vaan anna ÄÄNESI ...

09.03.2016 klo 16.00, Kollan Kalliopiiritti, Kollantie 159

09.03.2016 klo 18.00, Merinisti, sauna
Talviuinti
Talviuinti Meristissä klo 18-20.30.

09.03.2016 klo 18.00, Kulttuuritalo Poselli
Arabialainen ilta
Tilaisuudessa kerrotaan arabialaisesta kulttuurista sekä ...

09.03.2016 klo 18.30, Kodistupa
Kodisjoen raamattupiiri
Raamatun tutkimista, keskustelua, rukousta, laulamista.

10.03.2016 klo 10.00, Franciscus-talo
Franciscus-talo
Päivystäjänä Markku Mikkola. Seurakunnan olohuone on ...

10.03.2016 klo 11.00, Syvärauman seurakuntakoti, aa-lita
Syvärauman diakoniapiiri
Syvärauman diakoniapiiri Erkinkatu 22 klo 11

PALVELEVA PUHELIN
01019 0071
evl.fi/palvelevanetti

” Helsingin Barokkiorkesterin kevään konsertissa pe 11.3. klo 18 Pyhän Ristin kirkko kaikuu J.S. Bachin rakastettuja kirkkokantaatteja.

Kuva 5. Pääsisältöalue

Pääsisältöalueella oli käyttöliittymässä keskeinen tehtävä, sillä siihen avautui kaikkien alisivujen sisältö. Muut osat sivustolla pysyivät lähes muuttumattomina. Niinpä aihepiirien tarkastelu alemmilla tasoilla rajoittuu tähän rakenne-elementtiin (kuva 5).



Kuva 6. Alasivun sijainti

Suurin osa toisen tason sivuista oli osioon johdattelevia **kokoomasivuja**, jotka tarjoavat yleiskuvan alemmista luokista, kuten yksittäisistä tapahtumista tai kirkollisten toimintusten luonteesta. Periaatteessa kunkin sivusto-osion tienviitaksi riittäisikin ylätunnisteen otsikosta avautuva valikko. Koska kaikki eivät kuitenkaan pidä alasetoalikoista (Krug 2006: 110–111), on pääluokkien johdantosivuilla tehtävänsä. Ne selventävät lukijalle kunkin pääosion merkitystä. Käyttöliittymän ylätunniste tarjosi pääsyn kaikille toisen tason sivuille (liite 3), mikä lisäsi kokemusta sivuston hallinnasta.

Asettelu alisivuilla ei ollut aivan yhdenmukainen. Tavallisesti pääsisältöalueelle avautuva sivu koostui vasemman laidan navigointivalikosta, keskellä olevasta tekstikappaleesta ja oikean laidan kuvailuosasta (kuva 6).

EVÄITÄ KASVUUN

- » [Lapset ja lapsiperheet](#)
- » [Koululaiset](#)
- » [Nuoret](#)
- » [Oppilaitokset ja opiskelijat](#)
- » [Nuoret aikuiset](#)
- » [Rippikoulu](#)
- » [Yhteistyötahot ja linkit](#)
- » [In English](#)
- » [Kirkonrottien seikkailut](#)

Mukana kasvun eri vaiheissa

Seurakunnan lapsityö on kristillisestä uskosta ja siihen liittyvistä arvoista nousevaa kasvatuksellista vuorovaikutusta sekä kumppanuutta. Se on läsnäoloa ja rinnakkaineloa perheen ja seurakunnan välillä sekä avointa kaikkien kotien lapsille.

Kasva ihmeessä "Minä olen ihme, suuri ihme ja kiitän sinua siitä", toteaa psalmien kirjoittaja. Jokainen meistä on Jumalan suuri ihme. Me pääsemme osalliseksi hänen rakkaudestaan ja lahjoistaan, joista suurimmat ovat kaste ja ehtoollinen. Kasteessa meistä on tullut Jumalan lapsia. Saamme jatkuvasti kasvaa näissä kahdessa ihmeessä. Jumalan lapsena kasvaminen on jatkuvasti keskeneräisenä olemista.

Rauman seurakunnan nuorisotyön tunnuksiksi työntekijät ovat valinneet sanaparin "KASVA IHMEESSÄ". Tämän monimerkityksisen tunnuksen tiimoilla toimimme nuorisotyössä eri tavoin. Tähän kasvuun kutsumme Sinuakin.



Seurakunnan työntekijä edustaa kasvuikäiselle aikuista, jonka kanssa voi opetella ymmärtämään ja hyväksymään itseään ja muita ihmisiä.

SEURAKUNTA FACEBOOKISSA
Klikkaa ja liity ryhmään!

ILMOITUSTAULU

- » [Rippikoulu 2016](#)
- » [Parokkareiden ilmoittautumislomake 2015](#)

Tarjoamme toimintaa ja yhdessäoloa lapsille, lapsiperheille, koululaisille, opiskelijoille, nuorille, nuorille aikuisille.

Kuva 7. Toisen tason sivun rakenne

Tämä osion kuvaus sisälsi kuvaelementin, toisinaan kuvatekstin ja useimmiten pienen selitteen osiota yhdistävän teeman sisällöstä. Selite oli kuitenkin pudotettu tilan puutteessa pääsisältöalueen ulkopuolelle. Teemakuva tai -tekstiä ei joka sivulla ollut. Näkymään toisi ryhtiä oikean laidan samanlainen esitysmuoto joka alisivulla, myös kolmannella tasolla, sekä selitteen mahdollistaminen samaan rakenne-elementtiin. Monella sivulla valikon uudelleen järjestely voisi parantaa navigointia.

Artikkelikuvien **pieni koko ja erottaminen** itse tekstistä saattaa palstoittaa ja pirstoa näkymää liikaa. Erillisen marginaalin poisto antaisi tekstille hiukan enemmän tilaa ulottua oikealle kuvan alapuolella, vaikkei kaikkea vaakasuuntaista tilaa ole tarpeen käyttää. Sopivan "ilmavuuden" säilyttäminen asettelussa parantaa luettavuutta.

Käyttöliittymän viimeinen näkyvä osa on sivua alaspäin vieritettäessä ilmaantuva **alatunniste**. Tähän kuuluvat hyvää käytäntöä seuraten yleiset tiedot, kuten tärkeimmät yhteystiedot (McGovern, Norton & O'Dowd 2001: 102–103). Rauman seurakunnan sivustolla alatunniste sisältää paljon erilaisia asialuokkia, ja esimerkiksi hautaustoimen luokat Siunausvaraukset ja Hautojenhoidot saattavat eri sarakkeina viedä liikaa tilaa.

4.2.2 Aihepiirien sijainti

Rauman seurakunta keskittyy lapsiperheiden tapahtumatiedotuksella kirkon toimintateemaan. Tradition ohella teema on kirkolle tärkein (Kallio 2016), joten sen sisältö kaipaa erityistä huomiota. Toiminta-aiheisessa *Eväitä kasvuun* -osiossa luettavuutta heikentävät paikoin **järjestystä sekoittavat linkit**. Aihepiiri jakautuu ikäryhmittäin, mistä poikkeuksena on **rippikoulusivu**, joka tässä yhteydessä sopisi kenties paremmin *Nuoret*-luokan alle. Aikuisrippikoulu esitellään kuitenkin erikseen kirkollisten toimitusten osiossa. Englanninkielisen toiminnan linkki taas hukkuu tämän osion aiheiden alle, vaikka erikielisiin sisältöihin olisi hyvä päästä heti etusivulta. Kaikenikäisten tapahtumiin viittaavana **In English** -linkki saisi parempaa näkyvyyttä ilmoitustaululla. Linkkivalikossa myös valtakunnallisten **Yhteistyötahojen** linkki sekoittaa listaa paikallisten palvelujen keskellä. Viimeiseksi valikosta erottuu muista aiheista poikkeavasti **Kirkonrottien seikkailut** -vihkonen, jonka siirto voi tosin tilanpuutteen vuoksi olla vaikeaa.

Sisällön tulkintaa heikensi auditoinnissa myös **alaluokkien määrä**. Ensimmäisen luokkasivun *Lapset ja lapsiperheet* sivumäärää keventäisi pyhäkoulunopettajien sivun siirto uuden aihepiiriin alle, johon koottaisiin seurakuntalaisten osallistumismahdollisuuksia. Muut alaluokat esittelevät toimintamuotoja, joilla on ansaitusti omat sivunsa. Osio sisältää myös käyttöliittymän ainoan viidennen tason sivun eli Kristillisen varhaiskasvatuksen *Muulla verkossa*. Sen voisi sisällyttää yläsivulleen, koska sisältöä ei ole paljon. Koululaisten luokassa *Leirit ja Retket* voisi liittää ulkoilmatoimintana yhteisen otsikon alle. Sisältöä näilläkin sivuilla ei ole paljon. *Oppilaitokset ja opiskelijat* sisältää tietoa vain oppilaitospastorista. Niinpä otsikoisin koko alaluokan nimellä *Oppilaitospastori*. Tämän osion sivupolkua tarpeettomasti syventävä *Rauman lukion* sivu sopisi myös luokan *Nuoret* alle, tai sen sisällön voisi siirtää tämän osion Toiminta kouluissa -sivulle. *Nuorten aikuisten* luokka on vasta kehitteillä, mutta sillä on jo alaluokkana sivu nimeltä *Monenlaisia messuja*. Erikoismessut ovat kuitenkin kaikenikäisten toimintaa, jota olisi hyvä esitellä muiden jumalanpalvelusten yhteydessä *Uskossa ja toivossa* -osiossa. Nuorten aikuisten sivusta voisi erilaisen ikäryhmän vuoksi muodostaa

myös oman alaluokan *Eväitä kasvuun* -osion rinnalle. Seurakunnissa nuorille aikuisille osoitettu toiminta on jo vähemmän ohjattua piiri- ja kerhotoimintaa, joka lähenee *Uskossa ja toivossa* -osiossa esiteltyjä vapaita kokouspiirejä. Se ei silti ole yksinomaan hengellistä, vaan tälle ikäryhmälle voidaan suunnata esimerkiksi liikuntavuoroja. Koska nuoret aikuiset ovat kirkolle erityisen tärkeitä, tutkin heuristisen läpikäynnin yhteydessä (luku 5), vaatisiko tämä ryhmä aivan oman pääluokan. *Rippikoulun* on esiteltävä myös aikuisrippikoulua, joten tätä osiota ei oikein voi siirtää minkään tietyn ikäryhmän luokkaan. Erillinen *Yhteistyötahot ja linkit* -sivu olisi korvattavissa eri ikäryhmien sivuille liitettävillä linkeillä. Nämä johtaisivat lukijan juuri hänelle suunnatusta osiosta sopivien yhteistyötahojen sivustoille ja kirkon valtakunnallisiin palveluihin.

Tukea elämään -osiossa *Yhteistyötahot* voisi samoin siirtää pois muiden linkkien keskeltä. Suurin osa muusta osion sisällöstä on piilotettu *Diakonia*-nimikkeen taakse. Diakonian alaluokka oli luettavuuden kannalta liiankin laaja lista erilaisia palveluja. Sen luokista erottuvat muista poikkeavina *Kerhot ja ryhmät* sekä *Leirit ja Retket*. Kyseessä ovat monille seurakunnan jäsenille sopivat palvelumuodot, joiden sijainti *Tukea Elämään* -osiossa ei myöskään ole ainut ratkaisu, vaan näitä toimintoja voisi esitellä myös uuden *Toiminta*-luokan alla. Valikossa diakoniat toimintaan kutsuva kehotus *Sinä voit auttaa* sopisi myös tähän uuteen osioon. *Tukea Elämään* -osion ”*Virtuaaliolkapää*” oli käsitteenä kankea, ja tämän luokan alle oli kätkeyty myös ohje kasvokkain tapahtuvan tuen hakemiseen. Tämä toi vaikutelman nopean avun saamisen vaikeudesta. Joka sivulta käyttäjä ohjattiin muihin sivusto-osiiin, kuten tukiryhmiin tai yhteystietoihin, joista käyttäjä voi valita diakonin tai papin.

Ilossa ja surussa -osion järjestys seurasi ymmärrettävästi ihmiselämän kulkua. Musiikkiryhmät-luokan sijoittaisin kuitenkin toimintaa esittelevien sivujen puolelle, sillä nämä palvelut ja harrastusmahdollisuudet eivät rajoitu kirkollisiin toimituksiin. Koska toimitukset ovat osa kirkon traditiota, voi niiden rinnalle myös jättää kirkkorakennusta esittelevän *Tiekirkko*-toiminnan linkin, samoin kuin seurakuntatiedot siitä, keitä toimituksiin on viikolla osallistunut. Keidaspaikkojen alaluokassa esitellään myös paikallista yhteis-

henkeä luova *Franciscus-talo*, jossa seurakuntalaiset voivat poiketa keskustelemaan. Tila on kuitenkin kaikille avoin, eikä sen puitteissa ole tarpeen osallistua hengelliseen toimintaan. Niinpä se alaluokkana sopisi myös uuteen, seurakunnan toimintaa laajemmin kokoavaan sivusto-osioon, jota käsittelin *Eväitä kasvuun* -aihepiirin yhteydessä. Jos alaluokka jää tähän osioon, on se kuitenkin siirrettävä *Lähetystehtävän* edelle, koska ulkomaille suuntautuva lähetystyö erottuu paikallisesta toiminnasta omaksi alueekseen ja sopisi myös erilliseen osioon.

Hallinto ja palvelut -osiossa oli selvästi liikaa alaluokkia. Aiheina ovat henkilöstöstä ja valtuutetuista kertovat tietopalvelut, tilojen vuokraus ja hautaustoimi. Yhdistävänä tekijänä on palvelujen virallisuus ja kontrastina kirkollisille toimituksille ”maallisuus”. Uuden sivuston suunnittelussa on harkittava sisällön jakamista kahtia, jolloin virastosta tilattavat **palvelut olisivat erillään pelkistä tieto-osioista**, kuten hallintohierarkiasta ja pöytäkirjoista. Tällöin tieto-osion voisi siirtää pois palveluvalikosta. Facebook-linkkiä lukuunottamatta kaikki aihepiirit ovat tärkeitä. Kirkon läsnäolo yhteisöpalveluissa ei tunnu luontevalta aiheelta muiden rinnalla. Palveluista kertovat sivut eivät silti itsessään sisällä paljon tietoa, vaan esimerkiksi tilojen vuokrauksessa käyttäjää vain kehoitetaan ottamaan yhteyttä virastotaloon. Alasivuilla olisi siis **varaa laajentaa sisältöä**. Lisäksi **osion jakaminen** vähentäisi valikon linkkien raskasta määrää.

Tieto-osioksi nimeämäni pääluokat navigointivalikon alarivissä ovat aiheiltaan osin päällekkäisiä. **Kiinteistöt ja hautausmaat** voisi mieltää kuuluviksi yhteystietoluokan alle. **Kirkkoon liittyminen** on markkinoinnin kannalta tärkeä osio, joten sen esittäminen itsenäisenä pääluokkana on hyödyllinen ratkaisu. **Esirukouspyynnöt** ja **Palaute** ovat molemmat seurakuntalaisen vaikutus- ja osallistumismahdollisuuksia, joiden esittäminen eri yläluokkina lisää näkymään tarpeettomasti sisältöä.

Alasivujen rakenne tieto-osiossa oli selvä. Niiden vähäisten elementtien järjestyksen muuttaminen tuskin parantaisi käytettävyyttä. Esimerkiksi kaikki yhteystiedot listauksella sivulla oli vain aakkosjärjestyksessä allekkain sijoitettuja tekstielementtejä, joita

oli väliotsikoiden vuoksi helppoa seurata. Yhteystiedot oli ryhmitelty toimintayksiköittäin, joten esimerkiksi lapsityöstä tai kirkkomusiikista vastaavat tahot löytyivät helposti. Vastaavasti *Kiinteistöt ja hautausmaat* -sivu sisälsi aakkostetun listan toimipaikoista.

Poikkeuksen tieto-osioiden hierarkiassa muodosti *Tapahtumat*-yläluokka, joka ei avautunut käyttäjälle kaikkia tapahtumia listaavana kokoomasivuna, vaan avasi vain Raumalla järjestettäviä tapahtumia käsittelevän sivun. Tämän alaluokkana oli *Lapin kappeliseurakunnan tapahtumat*, vaikka yksikkö on osa samaa seurakuntaa. Nämä alueet voitaisiin nostaa tasaveroisina samalle sivutasolle. Liitteessä 3 olenkin määritellyt molemmat alueellisten tapahtumien sivut osaksi sivuhierarkian toista tasoa. Alueellisen jaon lisäksi käyttäjä saattoi tarkastella erikseen lapsille ja nuorille suunnattuja tapahtumia, hengellisiä tapahtumia, diakoniatuolien tapahtumia sekä kirkkoneuvoston ja -valtuuston kokouksia. Lasten ja nuorten huomioiminen omalla tapahtumien alisivulla oli perheellisten kannalta hyvä ratkaisu. Kaiken kaikkiaan käyttäjän mahdollisuus tarkastella tapahtumia eri kriteerein on etu, sillä toiminnasta tiedottaminen on kirkon verkoviestinnän tärkeä teema. **Nuorten aikuisten tapahtumia** on seurakunnassa toistaiseksi niin vähän, ettei tälle ikäryhmälle ollut vielä omaa tapahtumaosiota, joskin tämän toiminnan kuvaus löytyi erikseen *Eväitä kasvuun* -luokasta. *Diakonia*-luokka sisältää paljon **vanhuksille suunnattua toimintaa**, eivätkä heistä kaikki ehkä koe omakseen harrastepiirejä, jos heidät yleisöluokkana ohjataan diakonia- eli hyväntekeväisyysosastolle elämässään suuresti tukea tarvitsevien kriisiytyneiden tai toimintarajoitteisten joukkoon. Tulkinta voi olla jyrkkä, mutta tällaisen tukitoiminnan asiakkaat hyötyisivät vastaavasti siitä, että heille osoitetut tilaisuudet ilmoitettaisiin muiden harrastepiirien ja tilaisuuksien alla. Tämä edesauttaisi kaikkien käyttäjäryhmien tutustumista toistensa toimintaan.

Tässä osiossa ei ollut juuri lainkaan yksittäisille tapahtumille luotuja sivuja. Tapahtumille oli luotu linkkejä, mutta niistä lähes kaikki johtivat näille alueellisille sivuille. Niissä tapahtumat oli otsikoitu värikkäin linkein, jotka kertoivat tapahtuman luonteesta. Päättelin vihreän värin viittaavaan lapsi- ja perheteroimintaan, sinisen musiikki- ja

raamattutilaisuuksiin ja punaisen erilaisiin kerhoihin. Selite parantaisi kuitenkin luettavuutta. Linkeistä harva oli oikeasti toiminnallinen, mutta pari niistä lisäsi painettaessa otsikon alle lisätietoa tarjoavan tekstilaatikon. Nämä eivät siis vieneet lukijaa hierarkiassa varsinaisesti alaspäin, mikä kevensi osion rakennetta, mutta kavensi mahdollisuuksia markkinoida yksittäistä tapahtumaa. Lukkarissa vastaava toiminnallisuus ei välttämättä toteudu, vaan joka tapahtumalle on luotava oma alisivu. Suosittelen alisivun lisäämistä jokaiselle yksittäiselle tapahtumalle, jonka markkinointiin riittää vähänkin sisältöä. Etenkin nuorille aikuisille sopivat tilaisuudet tulisi saada näkyviin, ja myös säännöllisesti kokoontuvien piirien toimintaa voi aika ajoin nostaa esiin niille, joilla on kynnys liittyä mukaan jo alkaneeseen rinkiin kesken syys- tai kevätkauden.

4.3 Toiminnan toteutukseen osallistuminen ja vuorovaikutteisuus

Teknisiä ongelmia vuorovaikutuksessa kohtasin erityisesti *Kiinteistöt ja hautausmaat* -osiossa. Sivujen asettelu oli selvä, mutta **toiminnallisuudet** haittasivat sujuvaa käyttöä. Kiinteistöjen nimet toimivat linkkeinä, jotka eivät avanneet alemman tason sivuja, vaan toivat samalle sivulle esiin tekstilaatikon, jossa oli lisätietoja kyseisestä toimipaikasta. Tietoja ei ollut paljon, mutta niiden esittäminen piilotti kuitenkin kiinteistöjen yhteisen listauksen. Tämä pakotti käyttäjän palaamaan selaimessa askeleen taaksepäin, eikä siihen ollut tarjolla valmista linkkiä. Sivulla oli hakutoiminto, mutta sen lisämääreet olivat epäselviä. Tietoja saattoi hakea nimen lisäksi tilan tarkoituksen tai tyypin perusteella. Kokeelliset haut sanoilla ”nuorisotoiminta”, ”vanhustyö” tai ”diakonia” eivät tarjonneet tuloksia. Koska kaivatun tiedon löytyminen riippui pitkälti näistä haku-toiminnoista, seurakunnan **tilojen käyttö ja vuokraus** vaikutti hankalalta.

Käyttöliittymä osoittautui toimivammaksi *Liity-kirkkoon* -luokassa. Käyttäjälle tarjottiin lomakkeen linkki ja täyttöohjeet heti liittymisen ehtojen alla. Suurin osa tieto-osioden sivupoluista päättyi hierarkian toiselle tasolle. Poikkeuksena oli palauteosion kolmannen asteen ”Kiitos palautteesta” -sivu, joka tuli näkyviin lomakkeen lähetyksen jälkeen.

Se vahvisti vuorovaikutuselementin toiminnan ja toi tunteen viestinnän sujuvuudesta.

Seurakuntaan jo kuuluvien lähestyminen tapahtumatarjonnalla oli runsasta, mutta tiedotus eri palstoilla ja sivusto-osissa osoittautui hajanaiseksi. Aiemmin käsitelty alaluokkien siirto eri aihepiirien välillä (ks. 4.2.2) voisi auttaa myös kunkin ikäryhmän toimintatiedotuksen löytymistä. Esimerkiksi nuoret aikuiset saattavat tarvita kokonaan oman sivusto-osion, johon voidaan keskittää heille suunnattu toiminta. Kirkon tavoittelemat nuoret ikäryhmät kannattaa kutsua mukaan myös toiminnan suunnitteluun. Varsinaista senioritoiminnan luokkaa taas ei sivustolla ollut nimetty, vaan tällaiset tapahtumat oli hajautettu eri sivusto-osiin, esimerkiksi Uskossa ja toivossa -osioon, jonka **piiriaikatauluista** ja toimintaan **osallistumisesta** oli sivuilla melko vähän tietoa.

Yhteistyötahot ja linkit on usealla alisivulla toistuva, kirkon yhteisten ja ulkopuolisten tahojen sivustoihin viittaava aihe. Sille varattu tila voitaisiin kuitenkin käyttää seurakunnan omien, kuhunkin sivusto-osioon kuuluvien palvelujen yhteystietojen esillä pitämiseen. Tällöin nopea yhteydenotto seurakuntaan kävisi helpommaksi. Muille sivustoille johtavia linkkejä voidaan liittää myös artikkeleihin tai keskittää omaan pääosioon.

4.4 Humanitaarinen apu

Tukea elämään -osiossa on maltillisten kannalta onnistuneesti korostettu paikallista ja henkilökohtaista apua. Esimerkiksi seurakunnan tuki maahanmuuttajien kotouttamiseksi on saanut oman sivun. Teemaa avartaisi lisää vaikkapa viestiminen kirkon media-kannanotoista. Rauman seurakunnalta **kantaa ottava mediasivu** ja aiheeseen viittaavat linkit kuitenkin puuttuivat kokonaan. Jyväskylän seurakunta on huomionnut aiheen sijoittamalla sitä vastaavan luokan *Tutki uskoa* -osion taakse. Tutkin kuitenkin sijoittelumallissa (luku 6) mahdollisuutta tuoda tällainen sivu näkyvämmälle paikalle. Kirkon tarve medianäkyvyydelle korostuu sen eettisissä toimissa ja kannanotoissa, joten eettistä toimintaa kannattaa käsitellä myös koko kirkon tasolla. Tarkasteluajankohtana humanitaa-

rinen apu olikin esillä valtakunnallisen yhteisvastuukeräyksen kautta. Maltillisten kohderyhmä odottaa kuulevansa aktiivisesta hyväntekeväisyystoiminnasta etenkin Suomessa (Kirkkohallitus 2013b: 14). Lisäksi avunannon aatteellinen perusta, kirkon hyväntekeväisyystoiminnan tausta, voisi kiinnostaa paitsi lahjoittajia ja vapaaehtois-työntekijöitä, myös avun saajia.

4.5 Kulttuurien ja katsomusten kohtaaminen

Kirkkoa traditiona käsitellään sivustolla määrällisesti vähän, joten pohdin *Ilossa ja surussa* -osion laajentamista. Jumalanpalvelusten ohella sen aiheet ovat tärkeä osa kirkon kulttuuriperintöä korostavaa viestintää. Toimitusten historiallisen perustan käsittely jää vähäiseksi, jolloin myös kristillistä elämäkatsomusta on vaikea hahmottaa. Rippikoulun sivut ovat näkyvillä, mutta leireillä käsiteltyjen aiheiden tulisi olla esillä myös sivustolla, jotta ne eivät jäisi ainoaksi syvälliseksi kanavaksi kirkon merkitykseen. Seurakunta saattaakin tarvita tämän rinnalle erillisen oppi- tai kulttuuriteeman.

Uskossa ja toivossa -osio vastaa hyvin kirkon *Hengellisyys*-teemaa. Sen yhteyteen voitaisiin lisätä tarkempaa tietoa kirkon opista. Jäsenten rohkaisemiseksi keskusteluun sivuilla voitaisiin kertoa enemmän aiheista, joita piireissä ja luennoilla käsitellään.

4.6 Yhteenveto sisällön määrästä ja sijoittumisesta

Rauman seurakunnan sivusto tarjoaa paljon tapahtumatietoa keskittyen aiheissaan lasten ja perheellisten toimintaan. Kohderyhmä on hyvin valittu, joskin nuoret aikuiset ja etenkin heistä koostuva irrallisten jäsenten yleisöluokka kaipaa lisää sisältöä. Mielestäni tälle ryhmälle perustetun sivustoluokan näkyvyys oli heikko lapsiperheisiin keskittyvässä osastossa. Yhtenä ratkaisuna olisi nuorten aikuisten tasaveroinen alaluokkasivu kaikille yhteisen toimintaosion alla, jossa se ei jäisi näkymättömiin lasten ja nuorten

toiminnan seassa. Myös nuoret alkavat irtaantua lapsiperheiden kohderyhmästä, ja rippikoulua voisikin esitellä osiossa, joka olisi suunnattu näkyvämmiin heille. Muita kehityskohteita ovat kirkon ja seurakunnan arvojen näkyminen, sekä vanhustoiminnan löydettävyys. *Tukea elämään* -osio sisältää molemmista tietoa, joka ei kuitenkaan ole helposti löydettävissä tai luettavissa. Eniten nykyisten alaluokkien purkamista kaipaa kuitenkin laaja *Hallinto ja palvelut* -osio. Esitän näiden käytettävyydeltään ongelmallisten sivusto-osien alaluokkia taulukossa 6, jossa annan myös alustavan ehdotuksen niiden siirtoon. Tarkastelen näitä kohteita lähemmin heuristisen läpikäynnin vaiheessa (luku 5) hakien samalla vaihtoehtoisia ratkaisuja sijoitteluun.

Taulukko 6. Haastavia sivusto-osia

Eväitä kasvuun -osio	Muutosehdotus
<i>Rippikoulu</i>	siirto Nuoret-osioon
<i>Yhteistyötahot ja linkit</i>	siirto valikon alareunaan
<i>In English</i>	siirto etusivulle
Tukea elämään -osio	Muutosehdotus
<i>Diakonia</i>	osion purkaminen pienemmiksi luokiksi
<i>Virtuaaliolkapä</i>	selvempi nimi?
<i>Yhteistyötahot ja linkit</i>	siirto valikon alareunaan
Ilossa ja surussa -osio	Muutosehdotus
<i>Musiikki</i>	siirto uuden <i>Toiminta</i> -teeman alle
Uskossa ja toivossa -osio	Muutosehdotus
<i>Keidaspaikat</i>	selvempi nimi?
<i>Lähetystehtävä</i>	siirto alareunaan tai toiseen osioon
Hallinto ja palvelut -osio	Muutosehdotus
<i>Virastopalvelut</i>	siirto yläluokaksi
<i>Henkilöstöhallinto</i>	siirto Hallinto-osioon
<i>Valtuutetut</i>	siirto Hallinto-osioon
<i>Tilojen vuokraus</i>	siirto Palvelut-osioon
<i>Hautauspalvelut</i>	siirto Palvelut-osioon
<i>Taloushallinto</i>	siirto Hallinto-osioon
<i>Viestintä</i>	siirto Palvelut-osioon
<i>Esityslista ja pöytäkirja</i>	siirto Hallinto-osioon
<i>Facebook</i>	siirto Viestintä-luokan alle

Rakenteellisia ongelmia sivustolla ovat etusivun **sisältöalueiden sekoittuminen** sekä tapahtumien ja muiden ajankohtaisten asioiden **päällekkäinen tiedotus**. Sivusto on myös hieman raskas ja tietopainotteinen suhteessa siihen vuorovaikutteisuuden malliin, jota kirkko tavoittelee. Sivujen määrä ja keskinäinen järjestys kolmannelta hierarkiatasolta alkaen saattaa hämmentää käyttäjää heikentäen käyttökokemusta.

Sisällön olennaisuuden kannalta sivuhierarkia käyttöliittymän alemmilla tasoilla ei ole liian syvä, vaan pikemmin laaja. Lähes kaikissa sivusto-osissa sivupolku päättyy käyttäjän saapuessa sivuhierarkian neljännelle tasolle. Se koostuu suurimmalta osin lasten ja nuorten toimintamuotoja esittelevistä, tärkeistä toimintateeman sivuista. Tasolla on myös hengellisten piirien lyhyitä kuvauksia. Alaluokkia eri osioissa on kuitenkin liikaa. Näiden ryhmittelyyn, yhdistelyyn ja nimeämiseen olisikin kiinnitettävä huomiota, jolloin helpottuisi myös tärkeiden **palvelumuotojen löytäminen**. Tällaisia olisivat esimerkiksi nuorten aikuisten palvelut sekä syvempi tieto kirkon opista ja arvoista. Myös eettistä toimintatiedotusta ja traditiotiemeaa on varaa laajentaa.

Kohtasin analyysissä vaikeuksia ylätunnisteen ja etenkin paljon tietoa sisältävän palveluvalikon käytössä. Sivuhierarkiaa tulisi kehittää, jotta eri ikäryhmien toimintatiedotus löytyisi luontevammin. Eri ikäryhmien toiminnan kuvausten **hajautuminen** saattaa heikentää seurakunnan kokemusta yhtenäisyydestä. Lasten ja aikuisten tapahtumajaon lisäksi aikuisille suunnattu toiminta jakautuu eri sivusto-osiin. Uskossa ja toivossa -osio irrottaa edelleen hengellisten tilaisuuksien sivut vapaamuotoisemmista tapahtumista. Esimerkiksi jumalanpalvelukset ovat traditiota edustavana palveluna sisältöstrategian kärjessä, joten niitä ei ehkä kannata sijoittaa erilliseen hengellisten yleisötapahtumien osioon. Tietovalikon osalta arvioin haastaviksi lähinnä yhteydenoton eri muodot kuten palautteen, tilojen varaamisen ja virastojen yhteystiedot, jotka saattavat hajautua liian monelle taholle.

5 KÄYTTÖKOKEMUKSEN ARVIOINTI SEURAKUNTIEN SIVUSTOILLA

Selvitin Rauman seurakunnan sivuston käyttökokemusta kolmen arvioijan kautta, jotka sekä suorittivat ennalta laadittuja tehtäviä että esittivät ratkaisuja käytön ongelmiin. Vertailukohteeksi otimme Jyväskylän seurakunnan Lukkari-sivuston. Näissä verkkoistunnoissa keskityin sisältöauditoinnissa ilmenneisiin vaikeuksiin ja katsoin, vaativatko käyttöliittymän tietyt alueet muutoksia sisällön määrään tai sijaintiin. Muotoilin tehtävät tavalla, joka auttoi samalla pohtimaan kirkon strategisten viestintätavoitteiden toteutusta (ks. Taulukko 7 luvussa 5.1). Suoritin käytettävyyssarvion heuristisena läpikäynninä kolmessa verkkoistunnossa 11.–16.4.2016. Alaluvussa 5.1 kuvaan istuntojen valmisteluja ja osanottajien saamaa ohjeistusta. Seuraavissa alaluvuissa käsitelen istuntojen aikana kohdattuja käytettävyysongelmia ja arvioijien ratkaisuehdotuksia.

5.1 Istuntojen suunnittelu ja toteutus

Heuristisen läpikäynnin kulku muistuttaa käytettävyydestä, joskin koehenkilöillä on suurempi arviointivastuu. Niinpä olen soveltanut istuntojen valmistelussa ja toteutuksessa käytettävyydestien periaatteita. Rubin ja Chisnell (2008) sanovat teknisten viestijöiden soveltuvan hyvin testin ohjaajiksi. Ohjaajan ei heidän mukaansa tarvitse tuntea tuotetta perinpohjaisesti, mutta uusien konseptien nopea omaksuminen on tarpeen. (Emt. 47–49) Tehtyäni taustatutkimusta nykyisen sivuston rakenteesta päätin ohjata testin itse. Rubinin ja Chisnellin (2008) mukaan testin ohjaajalla on merkittävin rooli sen suorittamisessa. Valmistelun ja datan keruun kautta edetään tulosten arviointiin: haettiin ja saatiin testissä vastauksia oikeisiin kysymyksiin. Kirjoittajat huomauttavat, että testaussuunnitelmaa voidaan muuttaa jo suorituksen aikana, jos havaitaan, ettei sen tarkka noudattaminen anna olennaista tietoa. (Emt. 45, 58) Ohjaajan on nähtävä logiikka käyttäjän suorituksen takana. Näin selviää, onko käyttöliittymän tiettyyn osaan todella tarpeen tehdä muutoksia. Tärkeää on muodostaa yhteen kokoava kuva vain aidosti tärkeistä havainnoista. (Rubin & Chisnell 2008: 50–51)

Läpikäynnin toteutukseen valitsin **ääneenajattelumenetelmän**, jossa koehenkilöt kuvaavat ajatuksiaan suullisesti tehtävien suorituksen aikana. Seitamaa-Hakkarainen (1999) kuvaa menetelmää tavaksi tutkia yksilön ajattelu- ja ongelmanratkaisuprosesseja. Käyttökohteen metodille muodostaa hänen mukaansa tilanne, jossa tehtävien suoritusta ei pidetä riittävänä informaation lähteenä. Siksi käyttäjää pyydetään kuvaamaan sanallisesti ajattelunsa etenemistä. Rubin ja Chisnell (2008: 54) sanovat menetelmän hidastavan tehtävien suoritusta, mutta sisältöä ja käyttökokemusta arvioivassa tilanteessa en koe tämän vaikuttavan tuloksiin – elleivät käyttäjät koe sen vuoksi pitkittynyttä testitilannetta epämukavaksi. Tietojen keruu ei saa häiritä havainnointia (emt. 57), joten tein läpikäynneistä äänitallenteet, joiden tarkasteluun saatoin palata myöhemmin. Istuntojen nauhoitukseen käytin Windows 10:n puheentallennussovellusta. Tutkiakseni havaintoja kysyin osallistujilta luvan tallenteen yksityiseen käyttöön.

Arviointitilanteeseen valitsin osanottajiksi saman alan opiskelijoita, jotka tunnen entuudestaan riittävän hyvin. Tämä helpottaa istuntojen vuorovaikutusta, joskin testin etenemiseksi jotkut saattavat tarvita muodollisempaa lähestymistapaa (Rubin & Chisnell 2008: 49). Arvioijina käytin kolmea Vaasan yliopiston teknisen viestinnän maisterivaiheen opiskelijaa. Toteutin istunnot etäyhteydellä Skype:n avulla. Kellingeyn (2016) mukaan arvioijien on parasta suorittaa heuristisen läpikäynnin osiot yksilöllisesti, jotta toiset osallistujat eivät vaikuttaisi suoritukseen. Kukin arvioija teki siis omassa istunnossaan **kolme vaadittua tehtävää** kuvaten suorituksen aikaisia ongelmia ja esittäen näihin mahdollisia ratkaisuja. Tätä seurasi **vapaampi navigointi** sivustolla. Vertailusivusto vaati Lukkarin kiinteiden elementtien vuoksi toisenlaisen läpikäynnin. Rajoitin siinä tarkastelun vain niihin kohteisiin, joiden sisältöön voidaan varmasti vaikuttaa.

Esitän yhteenvedon käytettävyyesarvioryhmälle sopivista tarkastelukohteista taulukossa 7. Olen luokitellut kohteet kirkon toiminnan strategisten painopisteiden (ks. luku 3.1) mukaan neljään luokkaan. Oikeassa sarakkeessa viitataan kohteeseen soveltuvaan tehtävään, jonka kautta tarkastelen käyttökokemusta tässä luvussa.

Taulukko 7. Keskeiset arviointikohteet

Ymmärrettävä ihmisläheinen viestintä	
A. muuttuvien osien vaikutus käyttökokemukseen	navigointi: visuaalinen hierarkia
B. osioiden kuvausten ja otsikoiden tunnistus	tavarasäilötesti
C. etusivun sisältöluokat (palvelut, kohderyhmät)	ensisilmäystesti
D. tekstin ja linkkien määrä (etenkin tapahtumat)	navigointi: visuaalinen hierarkia
E. valikkojen nimet ja järjestys toisella sivutasolla	navigointi: visuaalinen hierarkia
F. Eväitä kasvuun -aiheluokan laajuus	navigointi: visuaalinen hierarkia
G. diakonialuokan mahdollinen purkaminen	navigointi: sivuhierarkia
Toiminnan toteutukseen osallistuminen ja vuorovaikutteisuus	
H. suunnitteluun ja toteutukseen osallistuminen	ongelmanratkaisu
I. yhteydenoton helppous eri tilanteissa	ongelmanratkaisu
J. tapahtumakuvausten kiinnostavuus, riittävyys	ongelmanratkaisu
K. ulkoisten voimavarojen hyödyntäminen	ongelmanratkaisu
Humanitaarinen apu	
L. toiminnan laajuus	navigointi: sivuhierarkia
M. eettisten arvojen perusta	navigointi: sivuhierarkia
Kulttuurien ja katsomusten kohtaaminen	
N. elämäkatsomuksen koostaminen	ongelmanratkaisu
O. oppi- tai kulttuuriteeman tarpeellisuus	ongelmanratkaisu

Aluksi jaoin osallistujille suoritettavat tehtävät, niiden aikaisen pohdinnan aiheet ja vapaan navigoinnin kriteerit. Aloitimme kuitenkin istunnon välittömästi, jotta kutakin läpikäynnin osaa tarkasteltaisiin lähemmin vasta omalla vuorollaan. Suoritukseen kuului ensisilmäystesti, tavarasäilötesti sekä ongelmanratkaisu. Tehtävät perustuvat käytettävyyskonsultti Steve Krugin (2006) havaintoihin sivustojen suunnittelusta ja käytöstä. Kuvatut menetöt ovat suunnatut loppukäyttäjillä suoritettuun käytettävyystestaukseen, joten sovelsin niitä muokatusti arvioijien tarpeisiin. Sivuston yleiskuvan saamiseksi sisällytin arvioijien ohjeisiin Krugin (2006: 99) ensisilmäytestin lähes alkuperäisessä muodossaan. Asettela ja ongelmanratkaisua koskevat tehtävät perustin enemmänkin analyysivaiheessa havaitsemiini kohteisiin, jotka voivat heikentää käyttökokemusta. Etenin ensivaikutelmasta laajempiin tehtäviin, joissa ongelmanratkaisu edustaa luonnollisinta käyttötilannetta. Siten sillä on käyttökokemuksen arvioinnissa suurin painoarvo.

Ensisilmäytestin osana sivuston tulisi markkinoida itseään suhteessa muihin tarjolla

oleviin tietokanaviin. Krugin (2006: 99) mukaan sivuston tulisi heti ilmaista sen luonne ja tarkoitus sekä tarjotut toimintamahdollisuudet. Paikallisyhteisönä luterilaisella seurakunnalla ei ole kilpailijoita, mutta arvioijat vertasivat sitä myöhemmin toisen seurakunnan sivustoon. Kysyin reaktioita ennen kaikkea etusivun tyyliin ja rakenteeseen, sillä sen navigointielementeistä suurin osa toistui muillakin sivulla. Testin tehtävät olen merkinnyt taulukon 7 arviointikohteita vastaavin kirjaimin taulukossa 8.

Taulukko 8. Ensisilmäystesti

Avaa pyydetty sivusto. Vastaa seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Mikä on sivuston tarkoitus? (C)
- 2) Mitä tietoja sivusto tarjoaa etusivun perusteella? (C)
- 3) Mitkä ovat valikkojen tarjoamat toimintamahdollisuudet? (C)
- 4) Mitä ajattelet etusivun tyylistä ja rakenteesta? (B, D)
- 5) Onko tekstin ja linkkien määrä sopiva? (D)

Tavarasäilötesti auttoi arvioijia nimeämään tarkempia kehityskohteita. Tehtävä auttaa arvioimaan sisällön oikeaa sommittelua käytettävyyden kannalta (Krug 2006: 86). Sivurakenteen on selvittävä katsojalle nopeasti, jotta sen käyttö motivoi jatkamaan käyttöliittymän kokeilua. Krug (emt. 164–165) puhuu hyvää tahtoa vähentävistä osatekijöistä, joiden kasaantuessa käyttäjän turhautuminen aiheuttaa viimein luovuttamisen. Tällaisia ovat käyttäjän ajan tuhlaaminen esimerkiksi kaivattuja tietoja piilottamalla. Testissä tunnistetaan yhdeltä sivulta pikaisesti tietyt navigoinnin avainkohteet (taulukko 9). Krugin alkuperäisistä kohteista jätin pois vain etsintäruudun haun, jolle Lukkarissa on jo varattu kiinteä paikka. Koska seurakunnilla on paljon alisivuja, valitsin ennakoarvioni perusteella sopivan sivun testiä varten. Tällä tavoittelin havaintojen pohjalta käydyissä keskusteluissa yhdenmukaisempaa kuvaa käytettävyy-

destä. Kirkolle tärkeän toimintateeman huomioiden tarkastelimme sivun asettelua *Eväitä kasvuun* -osiossa. Kuvaan testin ohjeineen taulukossa 9.

Taulukko 9. Tavarasäilötesti

Avaa Eväitä kasvuun -osio. Tunnista seuraavat navigoinnin avainkohteet:

- osion nimi ja tunnus
- ylä- ja alaosastot
- sisäiset navigointitoiminnot
- ”olet tässä” -ilmaisimet

Pohdi samalla:

1. Miten perustelet löytösi? (B)
2. Miten parantaisit elementtien tunnistamista tai löytymistä? (B)

Ongelmanratkaisutehtävä oli suorituksena laajempi kuin yksittäisen elementin tunnistaminen. Krugin (2006: 144) mukaan tällaisen tehtävän kohdetta ei tule määritellä liian tarkasti. Nuorilta aikuisilta saadusta palautteesta saatoinkin johtaa kaksi tärkeää palvelua, jotka tulisi mahdollistaa verkon kautta. Ensinnäkin käyttäjät kaipaavat **pappien tavoitettavuutta**: keskusteluyhteys juuri tietyn henkilön kanssa tulisi voida avata helposti. Niinpä annoin tehtäväksi hakea tämän mahdollistavaa tietoa tai toimintoa. Toivottava matalan kynnyksen palvelu olisi henkilökohtainen sähköpostiosoite tai sivulle integroitu verkkolomake. Itse en kuitenkaan ehdottanut vaihtoehtoja. Toinen, laajempi palvelualue on rakentava eri **elämänalueiden ja uskomusten pohdinta**. Kehotin arvioijia hakemaan kaikkia tämän mahdollistavia tilanteita eri ikäryhmien palveluista. Vähimmäisvaatimuksena pidin mainintaa siitä, minkä yhteystiedon takaa avautuu mahdollisuus vapaaseen keskusteluun. Vuoropuhelu papin kanssa voi vastata nuoren tai maahanmuuttajan tarpeisiin verrata eri kulttuureista lähteviä arvoja ja uskomuksia. Myös nuorten aikuisten tavoittamisessa tärkeää on seurakunnasta jo nuorempana saatu

tuki ja hyvä keskusteluyhteys. Siksi pyysin arvioijia tarkastelemaan yläasteikäisille suunnattuja vaihtoehtoja. Lisäksi on suotavaa osallistaa jäseniä toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Tarkastelin näiden kriteerien täyttymistä taulukon 10 tehtävien kautta.

Taulukko 10. Ongelmanratkaisu

Olet 15-vuotias, itseäsi etsivä nuori. Mitä teet, kun:

- 1) Kaipaavat tietoa seurakunnan arvoista ja uskonopista? (M, O)
- 2) Haluat rakentaa elämäkatsomustasi? (I, N)
- 3) Haluat soittaa pianoa nuorten tilaisuuksissa? (H)
- 4) Haluat perustaa oman lukupiirin? (H, K)

Olet nuori aikuinen. Mitä teet, kun:

- 5) Elämäntilanteesi on vaikea (mielenterveysongelmat)? (I)
- 6) Kaipaavat yksityistä parisuhdetukea? (I)

Rajattuja tehtäviä seurasi vapaa navigointi sivustolla. Analyysin paljastamiin ongelmiin keskittymiseksi oli liikkumista kuitenkin hieman rajoitettava. Johdattelin siis arvioijia tehtävänannon kautta kahteen sivusto-osioon. Traditioihin viittaava **Ilossa ja surussa -osio** edustaa maltillisille tärkeää teemaa, joten tarvitsin tietoja sen käytettävyydestä. Aloitimme tarkastelun kirkosta varhain vieraantuneille osoitetusta aikuisrippikoulusta. Osiota etsiessään arvioijat saattaisivat poiketa muihinkin sivusto-osiin ja havaita ongelmia luokkien järjestyksessä. Toinen merkittävä tarkastelukohde oli **Tukea elämään -osion diakonialuokka**, joka voisi nimellään ja laajuudellaan aiheuttaa epäselvyyttä. Tehtävänantoon ei kuulunut diakonialuokan nimen tai sijainnin paljastaminen, vaan vanhusten toiminnan vapaa etsiminen sen näkemiseksi, miten ymmärrettävänä osallistujat kokevat osioon valitun sisällön. Esitin tätä vaihetta koskevat kysymykset arvioijille seuraavan taulukon muodossa (Taulukko 11).

Taulukko 11. Navigointia ohjaavat kysymykset

Navigointi: visuaalinen hierarkia
<p>Hae tietoa aikuisriippikoulusta. Tultuasi oikeaan osioon tarkastele asettelu toteutumista alasivuilla. Pohdi samalla, mitä odottaisit sisällöltä osion navigointivalikon linkkien perusteella.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko linkkien järjestys ymmärrettävä? (E) • Onko osion laajuus sopiva? (F) • Onko alasivujen ulkoasu kyllin yhtenäinen? (A) <p>Tarkastele tehtävien aikana löytämiäsi vaikeasti luettavia sivuja.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ovatko tema-alueet ja niiden navigointivalikot johdonmukaisesti koottuja? (C) • Mikä on kussakin pääosiossa sen sisältöä yhdistävä tekijä? (C) • Mitä valikkojen luokkia poistaisit tai yhdistäisit? (C, E)
Navigointi: sivuhierarkia
<p>Hae vanhuksille suunnattua toimintaa. Lähde etusivulta ja seuraa ensimmäistä oikealta näyttävää sivupolkua niin pitkään, kunnes löydät etsimäsi. Ellet löytänyt mitään, kokeile uudestaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitkä esteet olivat harhailun syynä? (G) • Miten tämä vaikutti kokemukseesi sivustosta? (G) • Oliko toiminnan kuvaus riittävä ja saivatko ohjeita osallistumiseen? (G, J) <p>Tarkastele vaikeaksi kokemiasi sivusto-osia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko niiden laajuus ja syvyys sopiva? (G, J, L) • Miten muuttaisit niiden rakennetta? (G, J, L)

Navigoinnin ohjenuoraksi annoin kaksi heuristista kriteeriä. Näistä ensimmäinen oli **visuaalinen hierarkia** (Krug 2006: 31–33). Kyseessä on tavarasäilötestiä laajempi suoritus, jossa annetaan aikaa sivun kaikkien kohteiden sijoittelun arviointiin. Yksittäisellä sivulla on esimerkiksi hyvä harkita sisällön määrää ja sijoittaa yleisemmän tason tieto ylälaitaan. Lisätiedot voidaan järjestää alemmas tai viitata näihin linkeillä. Tärkeää on myös alasivujen keskinäinen yhtenäisyys graafisessa ilmeessä (Sinkkonen ym. 2006: 157). Niinpä sallin sivujen vertaamiseksi navigoinnin tietyn osion sisällä. Toiminnan ohella tärkeä kirkon teema on traditio, joten valitsin tehtävään kirkollisten toimitusten

osion. Toinen arviointiperusteeni oli **sivujen keskinäinen hierarkia**. Kysyin arvioijilta, ovatko tema-alueet johdonmukaisesti ryhmiteltyjä ja sopivissa paikoissa. Seurakunta toivoo kevyempää sivuhierarkiaa, jota käyttäjä ei joudu seuraamaan liian syvälle. Tavoite on hyvä, joskaan esimerkiksi Krug ei pidä klikkausten määrää ratkaisevana ongelmana. Olennaista on, että navigointielementin painallus on vaivatonta ja osoittaa käyttäjälle selvästi tämän olevan oikeilla jäljillä. (Krug 2006: 41)

Visuaalista hierarkiaa tarkastelimme aluksi aikuisrippikoulun luokassa, sitten arvioijien vaikeiksi kokemissa sivusto-osissa. **Sivuhierarkian** tarkastelussa arvioijat hakivat vanhuksille suunnattua toimintaa, jonka sijoittelu oli sisältöauditoinnin mukaan haastava. **Viimeiseksi** haimme vaihtoehtoisia ratkaisuja Jyväskylän sivustolta ja pohdimme Rauman seurakunnan sisällön luokittelun toteutumista Lukkarissa (ks. taulukko 12). Ensin arvioijat tarkastelivat tapaa, jolla Jyväskylän seurakunta on sijoittanut sisältöluokkia ja otsikoita käyttöliittymän kiinteiden pääosioiden alle. Toisen tehtävän kysymykset räätälöin osallistujille uuden sivuston alustavan rakenne-ehdotuksen luomiseksi.

Taulukko 12. Vertailusivuston arviointi

Ensisilmäystesti	Kriteerit: Sivustojen rakenne (luokat)
1) Onko tekstin ja linkkien määrä sopiva etusivulla?	1) Mitkä luokkaratkaisut toimivat paremmin Jyväskylän sivustolla? Miksi?
2) Ovatko otsikot ymmärrettäviä pääsisältöalueella?	2) Mihin pääluokkaan sijoittaisit kunkin osion sisällön Rauman sivustolta?

Seuraavaksi kuvaan istuntojen aikana kohdattuja vaikeuksia visuaalisen sekä sivujen välisen hierarkian tulkitsemisessa. Arvioijia nimitän tässä kirjaimin A, B ja C. Henkilöistä A ja B tuntevat kirkon palvelut hyvin, B ja C taas ovat hankkineet työkokemusta käytettävyyssuunnittelusta. Esitän yhteenvedon läpikäynnin tuloksista alaluvussa 5.4.

5.2 Visuaalinen hierarkia

Arvioijat kiinnittivät huomiota informaation ja etenkin linkkien määrään etusivulla. Näkyvimpänä sisältönä he tunnistivat palveluvalikot ja kirkkorakennuksen korostuksen sivuston nimessä. Seurakunnan sivustoa kuvattiin lähinnä **tapahtumapainotteiseksi**. Tapahtumat esiintyivät selvästi liian monessa paikassa. C:n mielestä myöskään seurakuntatiedot ja kirkkorakennuksen aukioloajat eivät tarvitsisi niin näkyviä paikkoja sivuston ylälaudassa. Tapahtumalinkkien värikoodeja arvioijat eivät kokeneet selkeiksi.

Sivun eri osista ylätunniste jakoi eniten mielipiteitä. Vain yksi arvioija piti valikkojen otsikointia täysin ymmärrettävänä. A:n mielestä rakenteessa korostui liikaa ylävalikon kaksiportaisuus. B toivoi artikkelinostojen kutsuvan lukijoita paremmin kirkon **omalla sanomalla** katsoen sen palvelevan paremmin uusien käyttäjien tarpeita. C ei hahmottanut sisällön **lajittelun logiikkaa**, vaan pohti vasemman ja oikean palstan eroa. B:n mielestä taas sivustolta tulisi löytää nopeammin tapahtumien **lisätiedot ja ilmoittautumisohjeet**. Arvioijat parantaisivat sisältöä johdonmukaisella **asettelulla** ja visuaalisella **erottelulla** sekä yhdistämällä palstoja ja pienentämällä välitunnisteelle varattua tilaa.

Alasivujen navigointivalikko sai myönteistä palautetta. Kehitysehdotuksena arvioijat lisäisivät tiedon käyttäjän sijainnista sivun keskimmäisen palstan otsikon yhteyteen, jossa linkkipolku usein ilmoitetaan. Johdantosivujen kuvailevaa otsikointia (esim. ”Mukana kasvun eri vaiheissa”) pidettiin hyvänä ratkaisuna. B esitti, että osioon tulisi sijoittaa **muillekin ikäryhmille** suunnattua toimintaa. Hänen mielestään osio viesti ihmisen sisäisen kasvun loppumisesta keski-iän kynnyksellä. Luettavuutta ja saavutettavuutta hän parantaisi suurentamalla alasivujen valikkojen **kirjasinkokoa**.

5.3 Sivuhierarkia

Arvioijat eivät löytäneet mielestään riittävää tietoa kirkon **opista tai eettisen työn perustasta**. Mainintoja näistä ei löytynyt myöskään Kalliokamarin sivuilta, jonne sallin

A:n navigoida tässä yhteydessä. Aihepiiriä haettiin etenkin Uskossa ja toivossa -osiosta ja nuoren käyttäjän ollessa kyseessä myös nuorten omasta luokasta. B harkitsi rippikoulua tietolähteenä, mutta sanoi, että sen mainontaa olisi laajennettava. Hänestä leirien tulisi kertoa tarjoavan elämän aineksia myös yleisesti, vaikkei uskonto herättäisi kiinnostusta. A harkitsi siirtymistä linkkien kautta kirkon valtakunnallisille sivuille. Viimein hän päätyi koululaisten alisivulta opiskelijapastorin yhteystietoihin. Arvioijat suosittelivat lisäämään ylätunnisteen navigointilinkkien rinnalle kokonaan uuden teeman, jossa arvojen lisäksi kerrottaisiin seurakunnan historiasta. Etusivun tilanpuutteen vuoksi tätä esitettiin myös Uskossa ja toivossa -osioon, jonka sisältöä jo valmiiksi teemoitti hengellisyys. Lisäksi ehdotettiin oikeaan laitaan sijoitettavaa palstaa, jossa viitattaisiin kirkon yhteisiin tunnustuskirjoihin. C toivoi arvoista puhuttavan erikseen kullekin ikäryhmälle soveltuvalla tavalla ja etenkin nuorille omalla sivullaan.

Mielenterveysongelmia kohdatessaan kaikki hakeutuisivat *Tukea elämään* -osioon. B piti jo johdantosivulta löytyvää puhelinnumeroa riittävänä tietona. Huomatessaan diakonialuokassa mielenterveyskuntoutujien sivun hän kuitenkin huomautti siinä olevan liian vähän sisältöä. Hän olisi lisännyt myös tälle sivulle tukihenkilön suoran puhelinnumeron. Henkilökohtaista apua etsiessään kaikki suosivat pappien yhteystietoja. A:n ja B:n mielestä jo johdantosivulta löytynyt yhteyshenkilön puhelinnumero oli riittävä tukikanava. A kuitenkin arveli nuorempien kääntyvän asiassa oppilaitospastorin puoleen. C kohtasi tehtävässä useampia ongelmia. Hän löysi yhteystiedon vain sairaalasielunhoidon luokasta. Palvelua verkossa hän piti aivan riittämättömänä. Kuvien sijaan hän olisi käyttänyt oikeanpuoleisen palstan sivukohtaisesti vaihtuvien yhteystietojen esittelyyn, vaikkapa tarjolla olisi vain kirkon yhteisiä palveluja tai muiden tahojen kriisinumeroita. Osan ongelmista hän katsoi johtuvan diakonialuokan suuresta koosta.

Parisuhdetukea arvioijat löysivät helposti perheneuvonnan sivulta, mutta B ei havainnut artikkelitekstissä esitettyä mahdollisuutta yksityiseen keskusteluun. C uskoi diakonialuokassa erikseen nimetyn *Perheille tukea* -sivun hämmentävän käyttäjää. Hän sanoi perheneuvonnan sivun löytyvän helpommin. Vaihtoehtoisina ratkaisuuina hän

ehdotti sivujen yhdistämistä tai linkkien luomista näiden välille. C piti perheneuvonnan sivua sivuston parhaana esimerkkinä henkilöstön esittämisestä. Alaotsikoita oli vain kolme, ja ne oli korostettu. Työntekijät löytyivät oman otsikkonsa alta. Arvioija kuitenkin suositteli sähköpostiosoitteen mainitsemista erikseen kunkin nimen yhteydessä.

Musiikkitoimintaan osallistumiseen ei löytynyt valmiita ohjeita. Ilossa ja surussa -osion musiikkiluokkaa ei edes katsottu, vaan arvioijat hakivat yhteystietojen alueelta nuorisotyöntekijöiden puhelinnumeroita. C löysi kuitenkin yhden mielestään sopivan numeron nuorten klubiohjaajatoiminnan luokasta. Arvioijat eivät tyytyneet tähän. A ja B eivät pitäneet myöskään palauteosiota riittävänä vaihtoehtona. Molemmat laajentaisivat sen viestiaiheita ja lisäisivät mahdollisuuden antaa viestille otsikko. He toivoivat myös mahdollisuutta kohdentaa viesti nimetylle henkilölle. C haki vielä tietoa seurakunnan nuorisotyökeskuksen sivustolta. Hänen mielestään kumpikaan sivusto ei tarjonnut mitään oma-aloitteiseen toimintaan kannustavaa. Arvioijat lisäisivät yleisöä aktivoivan osion uutena luokkana etusivun valikkoon.

Aikuisriippikoulun sivu löytyi helposti, ja arvioijat pitivät sen paikkaa *Eväitä kasvuun* -osiossa loogisena. Kaikki huomasivat luokan toisinnon myös Ilossa ja surussa -osiossa. Tässä ihmisen elämäntulkua seuraavassa navigointivalikossa A ja B sijoittaisivat luokan konfirmaation alapuolelle. A:n ja C:n mielestä luokka ei kuitenkaan sopinut kirkollisten toimitusten yhteyteen. B suositteli linkkejä lisätietosivuille, joissa kerrottaisiin rippikoulun etenemisestä ja sen tarjoamista oikeuksista. C katsoi vaihtoehtoisten sivupolkujen parantavan navigointia, mutta kahden eri sisältöisen sivun vain sekoittavan käyttäjää. Arvioijat toivoivat mainintoja toiminnan sisällöstä ja toteutuksen aikataulusta.

Sijoittelun arviointi jatkui hakemalla vapaasti sivuja, jotka olivat osoittautuneet vaikeasti luettaviksi. Arvioijat totesivat ensin kaikkien osioiden merkityksen avautuvan hetken tarkastelun jälkeen. A ja C olisivat parantaneet sivusto-osien ymmärrettävyyttä selväsanaistemmin otsikoin, joista esimerkiksi Uskossa ja toivossa -osion nimi voisi liittyä suoraan tilaisuuksiin. He pitivät selitteitä otsikoiden alla käyttöä helpottavina, mutta

katsoivat niiden lisäävän tekstiä turhaan. Alasivuilla A ja B arvioijat halusivat yhtenäistää sisällön määrää. He toivoivat eri osioiden alaluokkien vähentämistä ja määrällistä tasaamista. Kaikki harkitsivat kokonaisten alaluokkien poistamista tai nostamista etusivun yläluokiksi. Yhdistämisen arveltiin usein kasvattavan liiaksi luokan sisältöä. Vain B piti sisällön jakoa kyllin selvänä.

Vanhuksille suunnattua toimintaa etsittiin lähinnä Uskossa ja toivossa -osiosta. A ja C kokeilivat myös tapahtumasivuja. C tunnisti listalta erikseen eläkeläispiirin, muttei pyydetessä osannut jäljittää lisätietoja toiminnasta oikeaan osioon. Yksikään arvioijista ei löytänyt vanhustoimintaa diakonialuokasta, joten paljastin ohjaajana lopulta sen sijainnin. Säännöllisen toiminnan esittelyn sijaan arvioijat olivat odottaneet diakonialta vain henkistä ja taloudellista apua sekä tietoa lähetystehtävästä. Aiheluokan sivut eivät sisältäneet riittävästi tietoa piirien ajankohdista ja osallistumismahdollisuuksista. A kaipasi myös lisätietoa kerhojen sisällöstä.

Kaikki suosittelivat senioreille nuorten tapaan keskitettyä luokkasivua. A sijoittaisi luokan *Uskossa ja toivossa* -osioon, B ja C taas nuorten toiminnan rinnalle *Eväitä kasvuun* -osioon. C:n mielestä senioritoiminnan löytymistä vaikeutti juuri se, että muista tapahtumista kerrottiin ikäryhmittäin *Eväitä kasvuun* -osiossa. Diakonialuokan alle oli hänen mukaansa ”haudattu ei-niin-seksikkäät ryhmät”. Yhtenä ratkaisuna hän piti *Eväitä kasvuun* -osion jakamista lasten ja nuorten sekä aikuisten ja vanhusten luokkaan.

Vertailussa Jyväskylän seurakunnan sivusto antoi ensisilmäydestessään hyvän vaikutelman. Arvioijat kiinnittivät huomiota Lukkarin luettavuutta parantavaan visuaalisuuteen, jossa etusivun rakenneosat erottuivat hyvin. Linkkien määrää kaikki pitivät jokseenkin samana kuin Rauman sivustolla. Lukkarissa niiden **visuaalisuus kuitenkin kevensi** lukemista. Varsinaista leipätekstiä oli etusivulla vähemmän, minkä koettiin tekevänsä selaamisesta miellyttävämpää. A piti hyvin onnistuneena Perhejuhlien sisällön väljää ja graafista asettelua sekä *Tapahtumat*-osion jakoa eri tapahtumatyyppeihin. B:n mielestä Rauman seurakunnan palveluosiot oli teemoitettu Lukkaria paremmin, ja hän halusi

säilyttää jossakin muodossa kunkin osion **kuvaustekstin**. Lukkarissa onnistuneempana hän piti itsenäistä Osallistu-osiota ja Tutki-uskoa -sivuja, jotka vastasivat kysymyksiin kirkon opista. C piti erityisen hyvänä yhteystietojen toimialajakoa. Hän kuitenkin huomautti, ettei löytänyt tältä sivustolta tietoa **seurakunnan omista arvoista**. Samoin tilojen varaamisen hän koki vaikeaksi, sillä suorien ohjeiden tai lomakkeiden sijaan käyttäjää kehoitettiin kysymään asiasta kirkkoherranvirastosta tai vahtimestareilta.

Pohtiessaan sisällön siirtämistä sivustojen välillä arvioijat kokivat Lukkarin pääluokkien vastaavan melko hyvin Rauman seurakunnan sivusto-osiota. Käsittelen luokkien siirtoa osioittain luvussa 6, jossa esitän uuden sisältörakenteen. Joitakin alaluokkia arvioijat tahtoivat siirtää pois nykyisen otsikon alta. Kerron näistä poikkeuksista erikseen. Esitän havaitut ongelmat ratkaisuehdotuksineen yksityiskohtaisemmin taulukossa 13.

Taulukko 13. Arvioijien kehitysehdotukset

Ongelma	Ratkaisu
tapahtumien toistuminen etusivulla, hajanaisuus	<ul style="list-style-type: none"> • keskittäminen, pääsisältöalueen palstojen yhdistäminen • oma sivu tapahtuman lisätiedoille ja ilmoittautumisohjeille
tiedon määrä etusivulla	<ul style="list-style-type: none"> • välitunnisteen sisällön vähentäminen • vain yksi tapahtumatietopalsta
taaksepäin navigointi	<ul style="list-style-type: none"> • osioiden nimet linkeiksi linkkipolussa
Eväitä kasvuun -osion idea ja laajuus	<ul style="list-style-type: none"> • kohderyhmän laajentaminen vanhempiin sivuston käyttäjiin • tiettyjen asialuokkien yhdistäminen tai poisto
luettavuus, saavutettavuus	<ul style="list-style-type: none"> • kirjasinkoon suurentaminen alasuivilla • kirjasinten vahva ja yhtenäinen väritys
kirkon opista ja arvoista niukasti tietoa	<ul style="list-style-type: none"> • uuden sivusto-osion lisääminen, tietoa erikseen nuorille • sivupalkkiin viittauksia evl.fi- sivustolle
rippikoulun markkinointi	<ul style="list-style-type: none"> • lähestymistapa: elämän aineiden ja oman itsen rakentaminen
diakonialuokan laajuus, sekavuus	<ul style="list-style-type: none"> • tukihenkilöille lisää yhteystietoja • kunkin työntekijän koko sähköpostiosoitteen ilmoittaminen • Perheneuvonta- ja Perheille tukea-sivujen yhdistäminen
toimintaan osallistumisen vaikeus	<ul style="list-style-type: none"> • uuden pääosion lisääminen, tietoa järjestämisestä • osallistumisohjeet ja tarvittaessa linkki ilmoittautumiseen

Osiot eivät arvioijien mielestä sisältäneet liikaa allekkaisia sivuja. Ongelmaksi koettiin enemmänkin alaluokkien nimeäminen ja niiden sisällön luokittelu. Osioiden sovittamisesta Lukkariin arvioijat antoivat oman esityksensä. Kysyttäessä asialuokkien siirrosta tähän uuteen käyttöliittymään arvioijat antoivat melko yhteneviä vastauksia. Lukkarin sivusto-osien pienet erot johtivat ehdotuksiin tiettyjen alaluokkien siirtämisestä toisen aihepiiriin alle. Tarkastelen esitystä sisällön siirtämisestä lähemmin luvussa 6.

5.4 Yhteenveto käyttökokemuksesta

Heuristisen läpikäynnin keskeisimmät huomiot koskivat **etusivun sisältöä sekä sivuhierarkian laajuutta** eli rinnakkaisten luokkien määrää. Käyttökokemuksen yleiskuvan saamiseksi vertasin näitä tuloksia Krugin (2006: 156–157) mainitsemiin keskeisiin ongelmiin, jotka ovat sivuston heikko ymmärrettävyys, epäselvät luokittelut ja tiedon hukkiminen sisällön määrään. Arvioijat pitivät sisältöä melko ymmärrettävänä, mutta navigointi ei ollut intuitiivista. Tiedon löytymistä vaikeutti paikoin asialuokkien jako. Sisältöä he keventäisivät ennemmin sivusto-osien **alaluokkia vähentämällä** kuin tekstielementtejä lyhentämällä. Etusivua lukuunottamatta monelle sivulle kaivattiin sisältöä lisää. Arvioijat toivoivat sisällöltä lisää **vuorovaikutteisuutta**. Tällä he eivät tarkoittaneet teknisiä toimintoja, vaan toimintaan osallistavaa kutsua ja näkyviä ohjeita. Esimerkiksi Rauman seurakunnan sivustolla vastuuhenkilöiden yhteystiedot olivat kattavat, mutta lisäämällä tietoa etenkin aikuisten osioissa ja parantamalla **sisällön lajittelua** voidaan käyttäjä kutsua mukaan suuremmin hänelle tarjottuihin palveluihin.

Kirkon verkkoviestinnän pääkohderyhmä oli huomioitu hyvin lapsi- ja perhetoiminnan kautta, mutta sivuston informatiivisuudesta huolimatta tietoa ei tarjottu paljon tälle ryhmälle tärkeän traditioteeman piiristä.

6 AIHEPIIRIEN JÄRJESTÄMINEN LUKKARI-ALUSTALLA

Tässä luvussa esittelen mahdollisuudet Lukkarin räätälöintiin niiltä osin kuin ne koskevat sisältöauditoinnin ja käytettävyydsarvion aikana syntyneitä muutosehdotuksia. Jaan seurakunnan verkkosisällön aihepiireittäin Lukkarin sivusto-osiin valiten tarkoitukseen sopivat sivumallit. Kertaan ja tarkennan kehitysehdotuksia luokittain taulukossa 14.

Taulukko 14. Yleisiä muutoksia

ETUSIVULLE YLEISESTI	<ul style="list-style-type: none"> • vähemmän linkkejä • ei värikoodeja tai seurakuntatietoja kastetuista tms. • alatunnisteeseen kaikki tiedot vanhalta sivustolta?
UUTISARTIKKELEIHIN	<ul style="list-style-type: none"> • seurakunnan traditiota tai toimintaa kuvaavia aiheita
ARTIKKELEIHIN YLEISESTI	<ul style="list-style-type: none"> • aina kuva oikeaan laitaan • tapahtumiin osallistumisohjeet
PALVELUJEN JOHDANTOSIVUILLE	<ul style="list-style-type: none"> • kuvaileva otsikko • osioon johdatteleva avauskappale
NAVIGOINTIIN ALASIVUILLA	<ul style="list-style-type: none"> • paljon alaluokkien yhdistämistä • enemmän viittauksia tilojen aukioloaikoihin
ETUSIVUN TAPAHTUMAT- PALSTALLE	<ul style="list-style-type: none"> • vain muutama tapahtuma • siirto vasempaan laitaan? • tarvittaessa rajausta kaikille avoimiin tilaisuuksiin
TAPAHTUMAT-OSIOON	<ul style="list-style-type: none"> • tapahtuma- ja toimintatiedotus kaikenikäisille • tilaisuuksien selvä ero toiminnan kuvauksiin • joka tilaisuudelle oma alisivu
PERHEJUHLAT -OSIOON	<ul style="list-style-type: none"> • laajempi rippikoulun kuvaus • nuorille maallisen ja hengellisen elämän aineksia
APUA JA TUKEA -OSIOON	<ul style="list-style-type: none"> • kunkin palvelumuodon yhteyshenkilöt oikeaan laitaan • perhe- ja parisuhdetuki keskitettävä yhteen luokkaan
TUTKI USKOA -OSIOON	<ul style="list-style-type: none"> • aikuisille suunnattu eettinen ja opillinen sisältö • seurakunnan historiaa • oikeaan laitaan linkkejä kirkon yhteisille sivuille
OSALLISTU -OSIOON	<ul style="list-style-type: none"> • mahdollisuus lähettää ehdotuksia toiminnasta • mahdollisuus vapaaehtoistyöhön toiminnassa
NUORILLE JA NUORILLE AIKUISILLE	<ul style="list-style-type: none"> • lisää omaa sisältöä, myös oma sivusto hyvä ratkaisu • omien yhteyshenkilöiden esillä pitäminen • oman toiminnan yhteydessä kuvaus yhteydestä elämänhallinnan tai identiteetin tukemiseen

Esittämäni tiedot Lukkarista perustuvat Kirkon tiedotuskeskuksen opetusvideoihin, Sakasti-portaaliin sekä seurakuntien tueksi julkaistuun ohjesivustoon osoitteessa lukkariohje.evl.fi. Jatkossa viitataan Suomen evankelisluterilaisen kirkon lähdesivuihin luettavuuden vuoksi nimellä *Kirkko*. Kokoan uuden esityksen sisällön luokittelusta vaiheittain muodostuvaan sijoittelumalliin luvun 6.4 alla. Mallin yhteydessä käyn läpi syitä ratkaisuehdotuksiin. Näkymä tämän uuden mallin sivuhierarkiasta on **liitteessä 4**.

6.1 Lukkarin mahdollisuudet ja rajoitteet

Kirkon verkkoviestintäsuunnittelija Aku Sonnisen (2016a) mukaan Lukkarin navigointi-elementtien rakenne ja pääluokkien nimet ovat toistaiseksi ulkoasultaan kiinteitä. Navigointi Lukkarissa oli arvioijien mielestä kuitenkin luontevaa graafisempien linkkien ja linkkipolun selvemmän sijainnin vuoksi. Näiden elementtien ohella rajoitteita tuo Lukkarin muokattavien sisältöalueiden eli **portlettien** sijainti. Portletit ovat pienempiä sisältöyksiköitä kuin sivuston suunnittelussa vakiintuneet, alatunnisteen kaltaiset rakenneelementit. Ne voivat silti sisältää useampia pieniä elementtejä, kuten otsikoita, tekstiä ja kuvia. Käytävissä on eri portlettityyppejä, joihin voi sijoittaa vain tietynlaista sisältöä. (Kirkko 2016a) Lukkarissa on portletteja monenlaisten tietojen hakuun ja listaukseen, mutta vapaasti sisältöä voi sijoittaa vain *Content*-portlettiin.

Portlettien muokkaus ei ole täysin vapaata, vaan niiden sijainti ja tyypit perustuvat tiettyihin sivusto- ja sivumalleihin (Kirkko 2016b). Rauman seurakunnan kaltaiselle itsenäiselle yksikölle on luotu **sivustomalli A** ("Perusmalli"). (Kirkko 2016c; Korpiaho 2013) Samaa mallia edustaa heuristisessa läpikäynnissä viitattu Jyväskylän seurakunnan vertailusivusto. Käsittelenkin sivuston rakentamista tämän mallin pohjalta.

6.2 Etusivun näkymä

Lukkarin etusivun muokkaus onnistuu sivustomalli A:han liitetyn sivupohjan puitteissa. Kirkon (Kirkko 2016d; Kirkko 2016e) mukaan etusivun muokattavia osia ovat:

- seurakunnan logo
- taustakuva
- Päivän sana -elementti
- sivupalkki: ilmoitukset (usein kuvalinkein), uutispalsta
- pääsisältöalue: tapahtumat, seurakunnan vapaat linkit ja vuorovaikutteisuus
- alatunniste: vapaa sisältö, linkkilista.

Logo- ja kuva-alueella Rauman seurakunta voi erityisesti erottua muista yhteisöistä. Yksiselitteisyyden vuoksi suosittelen pitäytymistä nykyisellä sivustolla käytetyssä seurakunnan logossa, jolloin hallitsevana ollut kirkkorakennuksen logo voidaan poistaa tai siirtää taka-alalle esimerkiksi Kirkot ja tilat -osioon. Seurakunnan sivuston hankalaksi koettu nimi muuttuu Lukkarin käytännön mukaisesti muotoon ”Rauman seurakunta”. Lukkarin navigointivalikossa näkyviin yläluokkiin on mahdotonta vaikuttaa, mutta huomioita pääosioita täydentävien johdantotekstien toimivuudesta voidaan hyödyntää suunnittelussa. Arvioijat pitivät Lukkarin visuaalisista sisältöelementeistä, jotka tekivät eri palstoista erottuvia kokonaisuuksia. Palstoille esitettyä taustaväritystä ei siis välttämättä tarvita. Asialuokkien erottamista eri värisin kirjasimin ei suositeltu.

Päivän sana on kirkon sivuilta automaattisesti noudettu raamatunjae, joka voidaan kuitenkin vaihtaa niin sanottuun *tvaarnaan* (Kirkko 2016d). Tämä mahdollistaa oman sisällön luomisen alueelle. Tvaarna lisää päivitettävän sisällön määrää, mutta mahdollistaa seurakunnan omien tavoitteiden paremman ilmentämisen. Ehdotan itse tvaarnan käyttöä tavalla, jossa valittu tekstikatkelma kohdennetaan nimetylle yleisölle. Näin eri vastaanottajat voivat kokea itseään lähestyttävän henkilökohtaisemmin.

Sivupalkki sijaitsee käyttöliittymän vasemmassa laidassa ja jakautuu kahteen osaan: ilmoitukset ja uutiset. Näitä muokataan hallintapaneelin kautta omissa osioissaan. Ilmoituksissa kirkko suosittelee kertomaan lähitulevaisuuden toimintateemoista kuvalinkeillä, jotka ohjaavat käyttäjät kutakin tiedotetta varten luodulle alasivulle. Luokkaan sopivat yhtä lailla viikottaiset seurakuntatiedot, joille arvioijat eivät halunneet varattavan omaa valikkopaikkaa ylätunnisteesta. Sivupalkin ylin linkki voidaan karuselliportletin ansiosta esittää myös videona tai vaihtuvana kuvana. (Kirkko 2015a) Lukkarin video-ohjeissa (emt.) suositellaan aluetta paikallisen toiminnan mainostamiseen, joskin arvioijat toivoivat esillä pidettävän enemmänkin hengellisiä artikkeleita, ajankohtaisia ilmoittautumislomakkeita ja kutsuja toiminnan suunnitteluun. Alueella voi ilmoittaa myös näistä. Sivupalkki korvaa vanhan sivuston välitunnisteen taulun, jonka arvioijat katsoivat vievän liikaa tilaa joka sivulta.

Uutisalueelle voidaan nostaa haluttu määrä artikkelien otsikoita, mikä mahdollistaa siis myös automaattisesti päivittyvän sisällön rajaamisen (2016d). Uusimpien kirjoitusten otsikot ilmestyvät sivupalkin alempaan kenttään. Uutisten omilla sivuilla voidaan muokata myös artikkelien ingressin ja leipätekstin tyyliä (Kirkko 2015a). Arvioijien mukaan uutisissa kannattaa suosia seurakunnan traditiota tai toimintaa kuvaavia aiheita. Nielsen (2000: 168) suosittelee kuitenkin uutisille varattavaksi vain pientä tilaa. Laajempi uutislista on siis hyvä sijoittaa esimerkiksi ”Lue lisää” -linkin taakse.

Lukkarin pääsisältöalue sisältää tapahtumalistauksen, vapaat linkit sekä vuorovaikutteisia linkkejä tarjoavan kentän. Vastaava alue Rauman seurakunnan sivustolla koettiin linkkien määrän vuoksi vaikeasti luettavaksi. Linkkien sijaan sisällöntuotannossa olisikin suosittava kuvia. Lukkarissa arvioijat katsoivat asettelun väljyyden parantavan tapahtumien luettavuutta kuitenkin siinä määrin, etteivät palstojen taustavärit ole tarpeen. He pyysivät sen sijaan tarkennusta otsikointiin ja linkkeihin, jotta käyttäjät tietävät, onko kyse yleisötapahtumasta ja tarjotaanko siitä lisätietoja. Käyttöliittymä listaa kuusi ajankohtaisinta tapahtumaa etusivun kiinteällä paikalla (Kirkko: 2016d). Tapahtumalinkkien määrä on siis valmiiksi rajattu kohtuulliseksi. Seurakunta voi

kuitenkin antaa haluamilleen tilaisuuksille lisänäkyvyyttä sivupalkin kuvalinkkien kautta. Tapahtumanostot sijaitsevat aina etusivun oikeanpuoleisella palstalla. Niiden listaukseen voi vaikuttaa vain otsikolla, tapahtumapaikalla ja tapahtumatyyppin valitsemisella (Kirkko: 2016d). Tietoja syöttäessä kannattaa ilmoittaa esimerkiksi ikäryhmän rajaus. Etusivun tapahtumia ei voi rajata kaikille avoimiin tilaisuuksiin, mutta tällaisia voi hakea erikseen alavetovalikosta ”Millaista tapahtumaa etsit?” Ainut yleisöä rajaava hakuehto valikossa on ”Lapsille ja lapsiperheille”.

Rauman seurakunnan uudella sivustolla etusivun pääsisältöalue kannattaa pitää tiiviinä. Varaisinkin tapahtumien ilmoitustaulun alta tilaa vain muutamalle vapaalle linkille, mukaanlukien viittauksen kirkon jäsenyydestä ja liittymisestä kertovalle sivulle. Tapahtumia ei tule kuvailla tarkasti. Arvioijista B ehdotti tapahtumapaikkojen osoitteiden poistoa, mutta vertailusivustolla näkymää keventää mielestäni se, että osoite on ainut näkyvä lisätieto: sen sijaan palstalta on jätetty pois tapahtumien kuvaukset ja kellonajat. Jokaiselle tapahtumalle kannattaa Lukkarissa luoda oma alisivu, josta selviää tilaisuuden luonne, aika, paikka ja mahdollinen ilmoittautumisohje. Osallistumista helpottaa tieto siitä, onko tapahtuma toistuva, esimerkiksi ilmaisulla ”järjestetään perjantaisin”. Lukkarissa säännölliset piirit ilmoitetaan erillisillä ryhmäsivuilla.

Alueen keskellä sijaitsevaan vapaiden linkkien kenttään on esimerkiksi Pälkäneen seurakunta luonut kaksi merkittävää kategoriaa: **seurakunnan säännöllinen toiminta ja linkki ilmoittautumislomakkeisiin** (2015a). Heuristisen läpikäynnin arvioijat toivoivat jokaisen tapahtuman yhteyteen ohjeita osallistumiseen, eivätkä Rauman seurakunnan ilmoittautumislinkit erottuneet heille selvästi etusivulta. He kokivat myös vaikeuksia toiminnan kuvausten erottamisessa itse tilaisuuksista. Nämä tärkeät aiheet sopisivatkin pääsisällön keskelle, jos alueen sisältö pidetään rajattuna.

Kirkkoon liittyminen tuli käytettävyysarvion mukaan tehdä helpoksi heti etusivulla. Jyväskylän seurakunta on vastannut tarpeeseen lisäämällä liittymissivun linkkejä eri puolille sivustoa. Linkki löytyy pääsisältöalueelta, mutta myös alatunnisteesta ja ala-

luokasta *Kirkkoherranviraston palvelut*. Rauman seurakunnalla on paljon sisältöä virastopalvelujen sivulle, mutta liittymislinkki ei listaa juuri kasvattaisi. Alatunnisteessa linkki on osa kirkon yhteistä verkkosisältöä, joka seuraa automaattisesti *Jäseninfon* alla. Tätä kenttää ei seurakunta voi muuttaa (Kirkko 2016d). Sen sijaan arvioijien mukaan paras tapa kutsua jäsenyyteen on antaa näkyvä linkki sivun ylä- tai keskiosassa. Siksi vertailusivuston esimerkkiä kannattaa noudattaa myös tässä: Pääsisältöalueella korostuva kuvalinkki kirkkoon liittymisen lomakkeeseen on syytä tuoda myös Rauman seurakunnan sivulle. Se voidaan toistaa myös virastopalvelujen yhteydessä. Arvioijien mukaan aikana, jolloin jäsenet eroavat kirkosta, korostuu myös tarve kertoa syistä siihen kuulumiselle. Tällainen *Miksi kuulua kirkkoon* -sivu antaisi seurakunnalle vapauksia pohtia, miten se ymmärtää oman tarkoituksensa. Eräs arvioija katsoi, että sivun tulisi tarjota merkitystä etenkin paikalliseen seurakuntaan kuulumiselle.

Alatunnisteen portletteihin kuuluvat vapaa sisältöalue, linkkilista ja kirkon yhteinen sisältö, joista viimeistä ei seurakunta voi poistaa tai muokata (Kirkko 2016d). Vapaan sisällön kenttään voidaan yhdistää Rauman seurakunnan ja virastotalon yhteystiedot sekä aukioloajat. Käytännössä näitä luokkia erottivat seurakunnan sivustolla vain sähköpostiosoitteet. Yhdistelmänä nämä tiedot täyttävät vapaan tekstin kentän hyvin. Muut tiedot vanhasta alatunnisteesta voi ilmoittaa linkkeinä tekstikappaleen viereisellä listalla. Malli alatunnisteesta on taulukossa 15.

Taulukko 15. Uuden alatunnisteen malli

Vapaa sisältö	Linkkilista	Kirkon yhteinen sisältö
Rauman seurakunta Yhteystiedot (lisätty virastotalon sähköpostiosoite)	Kastetut, vihityt, haudatut Pyhän ristin kirkko Siunausvaraukset Hautojenhoidot Juhlatilojen varaukset	Suomen ev.lut.kirkko Jäseninfo Kirkko Suomessa Kirkko maailmalla

6.3 Johdantosivut

Kunkin osion varsinaisia tietosivuja edeltää myös Lukkarissa johdanto. Se on eräänlainen kokoomasivu, joka listaa osion aiheet ja viitoittaa tietä eteenpäin. Tarkoitukseen suositellaan Lukkarissa sivumallia *Perhejuhlat-etusivu* (Kirkko 2016b). Arvioijat kehuivat Rauman seurakunnan johdantosivuilla sisältöön johdattelevia avauskappaleita ja toivoivat Lukkarin alasivuille vastaavaa tapaa. Sivumallin rakenne sopii tähän hyvin. Rauman seurakunnan tietovalikkoa vastaavissa Lukkarin osissa johdannot on kuitenkin sisällön määrän vuoksi pidettävä lyhyinä. Hakiessaan yleistä tietoa esimerkiksi kirkon kiinteistöistä on käyttäjää turha lähestyä pitkällä selitteellä.

Esimerkki uudesta johdantosivusta on taulukossa 16. Osiota avaava kuvausteksti on Rauman seurakunnan *Tukea elämään* -osion johdantokappale. Osion yläluokat ovat Lukkarin käytössä vakiintuneita esimerkkejä, joiden suunnitteluun löytyy aineistoa esimerkkisivustolta seurakunta02.evltkirkko.fi (Kirkko 2015b). Sijoittelumallissa pitäydyn Apua ja tukea -osion osalta näissä yläluokissa, koska Rauman seurakunnan sisältö sopii luontevasti niiden alle.

Taulukko 16. Uuden johdantosivun malli

<p>Tarjoamme tukea elämän käännekohtissa</p> <p>Joskus elämäntilanteet voivat saada olon tuntumaan tukalalta, eikä oikein tiedä, mitä pitäisi tehdä tai kenelle tilanteesta puhua.</p> <p>Avun tarpeesta riippuen voi ottaa yhteyttä esimerkiksi diakoniatyöntekijöihin, perheasiainneuvottelukeskukseen, sairaalasielunhoitajaan, päivystävään pappiin puh. 02-83775301 tai seurakunnan muihin pappeihin.</p>		
ARJEN ONGELMAT	HENKINEN HYVINVOINTI	IHMISSUHTEET
PÄIHDEONGELMAT	SURU JA KRIISI	ERITYISRYHMILLE
PÄIVYSTÄVÄ PAPPI	PALVELEVA PUHELIN	PALVELEVA NETTI

6.4 Sisällön siirtäminen Lukkariin

Tutkimuksen mukaan ratkaiseva tekijä navigoinnin parantamiseksi olisi alaluokkien yhdistäminen ja uudelleen jakaminen. Käsittelen tässä alaluvussa aihepiirien siirtoa Lukkari-alustalle osio kerrallaan. Kaikissa tapauksissa ei kokonaista yläluokkaa voida siirtää, vaan Jotkin Rauman seurakunnan sivuston aihepiirit on purettava pienempiin osiin. Selvennän tätä uutta aihejakoa taulukoiden avulla.

6.4.1 Tapahtumatietojen siirto

Arvioijien mukaan *Eväitä kasvuun* -osio tulisi muuttaa yleiseksi toimintatiedotuksen yläluokaksi kaiken ikäisille jäsenille. Alasivuille he sijoittaisivat linkkejä, jotka viittaavat toiminnan kuvauksen sijaan erikseen *Tapahtumat*-osion konkreettisiin tilaisuuksiin. Rauman seurakunnan *Tapahtumat*-, *Eväitä kasvuun*- sekä *Uskossa ja toivossa* -osioiden sisältö yhdistyykin Lukkarissa yhteisen *Tapahtumat*-nimen alle. Lukkari mahdollistaa erilaisten kuvaussivujen luomisen **säännöllisesti kokoontuvalle ryhmätoiminnalle tai sen yksittäiselle viikkotapahtumalle**. Näiden sivutyyppeiden ero vastaa käytettävyyss-arviossa hankalaksi koettuun toimintakuvauksen ja varsinaisen tapahtuman erottamiseen. Ryhmäsivu tarjoaa toiminnan yleisen kuvauksen. Toistuvan tapahtuman sivu vastaa siihen, mitä yksittäisellä kerralla tapahtuu. Tapahtumalle ei siis tarvitse aina tehdä uutta tiedotussivua, vaan kerran luotu toistuvan tapahtuman sivu toimii kokoontujien päivitettävänä ilmoitustauluna. Molemmille sivutyypeille voidaan vapaasti nimetä halutut yläluokat eli kategoriat. Lisäksi seurakunnat ovat yleensä luoneet ryhmille oman johdantosivun. Lukkarissa on toki mahdollista luoda myös kertaluonteinen tapahtuma. Tällöin halutut tiedot syötetään kohtaan ”Yksittäinen tapahtuma”. (Kirkko 2016f)

Arvioijien toive keskitetyistä tapahtumatiedoista toteutuu Lukkarissa, joskin tavalla, joka saattaa kätkeä tapahtumien kuvaustiedot käyttäjältä. **Tapahtumien kuvaukset** eli *ryhmät* eivät varaa ylätunnisteen valikosta erillistä tilaa, mikä keventää navigointitietojen rakennetta. Toisaalta ainoa vakiintunut paikka niiden ilmoittamiseen on tapahtu-

matyyppien ohien sijoitettu, melko huomaamaton *Löydä sopiva ryhmä* -linkki. Iisalmen seurakunta on parantanut toiminnan kuvausten näkyvyyttä sijoittamalla omia ryhmäsivujen linkkejä eri puolille sivustoa. Tapahtumat-osiossa on näille erikseen luotu navigointivalikko, ja Osallistu-osiossa seurakunnan kaikkiin tapahtumakuvauksiin viittaava kuvalinkki. Osio on kuitenkin tarkoitettu seurakunnan toiminnan suunnittelusta ja toteutuksesta kiinnostuneille, eikä siinä periaatteessa tarvitse ilmoittaa vakiintuneiden viikkoryhmien tietoja. Siksi suosittelen *Eväitä kasvuun* -osion toimintakuvausten siirtoa uusille ryhmäsivuille, joihin luodaan viittaukset keskitetysti Tapahtumat-sivun linkkilistalla, eikä erikseen muissa osioissa.

Arvioijat toivoivat uudelle sivustolle toiminnan esittelyä ikäryhmittäin. Lukkarissa tapahtumat kuitenkin liitetään luontivaiheessa eri tyyppiluokkiin. Luokat ovat *Apua ja tukea tarvitseville, Harrastukset ja kerhot nuorille ja aikuisille, Jumalanpalvelukset ja uskonelämä, Lapsille ja lapsiperheille sekä Musiikkitilaisuudet* (Kirkko 2015a). Tyypit eivät siis perustu pelkkään kohde- tai ikäryhmään, vaan esimerkiksi musiikkitilaisuuksien luokka kertoo itse tapahtuman luonteen. Käytettävyyden kannalta myönteistä on vanhustoiminnan sisältyminen samaan luokkaan nuorten ja aikuisten kanssa. Toisaalta toiminnan haku sivustolta tällä tapahtumatyyppillä ei ole kohdennettua palvelua kirkolle tärkeiden nuorten ja nuorten aikuisten kannalta. Myös käyttökokemuksen arvioijat pitivät nuorten toiminnan keskittämistä omaan osioon tai sivustoon hyvänä ratkaisuna. Ilman eri suunnittelua tapahtumalistat kuitenkin hautaavat näille eri ikäryhmille järjestetyn toiminnan muiden tapahtumien sekaan. Ratkaisuna voidaan esimerkiksi etusivun vapaille sisältöalueille sijoittaa näkyviä, herätteleviä kuvainlinkkejä, jotka **ohjaavat nuoret ikäryhmät omille sivuilleen**. Arvioijat toivoivat näiden sisällöksi laajempaa rippikoulun kuvausta ja leirien yhteyteen sekä maallista että hengellistä palveluteemaa. Näiden ohien kuuluisivat heidän mukaansa myös tiedot aikuisrippikoulusta, jotka vanhalla sivustolla löytyivät kahdelta eri sivulta. Sisällöntuottajat voivat myös koota uudelle sivulle linkkejä juuri nuorille aikuisille suunnatun toiminnan kuvauksiin. Mahdollinen kohderyhmä kannattaa sisällyttää tapahtumien nimiin (esim. ”Seniorikuoro”). Näin oman ikäryhmän uudet tilaisuudet käyvät ilmi jo etusivun tapahtumanostoista.

Tapahtumatietojen kenttiä ovat nimi, paikka ja tila sekä lyhyt ja pidempi kuvaus (Kirkko 2015a). Lyhyt kuvaus näkyy ajankohtaisten tapahtumien listoissa, ja arvioijat kehottivat pitämään tämän tekstielementin pienenä. Lisäksi tapahtuman omalle sivulle voi liittää ilmoittautumislinkin, mikä käytettävyyssarvion mukaan tulisi tehdä aina kun mahdollista. Ellei tapahtuma vaadi erikseen ilmoittautumista, kannattaakin tapahtumasivulla antaa ohjeet osallistumiseen. Tapahtumien kiinteäksi osaksi toivotut osallistumishjeet voidaan toteuttaa joko tapahtuman omalla sivulla tai linkin taakse luodulla alisivulla. Lisäksi kirkko suosittelee tärkeiden yhteystietojen lisäämistä kunkin ryhmäsiivun Contact highlight- portlettiin (Kirkko 2016f). Tapahtumat eivät ole sivuista irrallisia artikkeleita, vaan kokonaisia alisivuja, jotka luodaan omassa osiossaan hallintapaneelissa. Tapahtumaa syötettäessä käyttöliittymä pyytää syöttämään mahdollisen linkin ilmoittautumissivulle. (Kirkko: 2015a) Tämä muistuttaa ylläpitäjiä siitä, että osallistuminen on tehtävä käyttäjille helpoksi.

Heuristisessa läpikäynnissä toivottiin tapahtumien listauksen onnistuvan myös uudella sivustolla alueittain. Toistaiseksi tämä onnistuu Tapahtumat-sivulle upotetun *Etsi seurakunnittain / alueittain* -kentän avulla (Sonninen 2016b). Alueelliset linkit löytyvät kentässä alavetovalikosta, eivätkä enää varaa omaa tilaa sivulta. Lukkariin on tulossa uusi tapahtumalistaus-sivumalli, joka sallii seurakunnan tehdä vapaamman tapahtumalistauksen haluamaansa sivusto-osioon (emt.). Sivumallissa voi määritellä käyttäjälle näkyvät tapahtumat alueitten, päivämäärien tai avainsanojen perusteella. Taulukossa 17 esitän tapahtumasivujen sisällön siirron Rauman seurakunnan kolmesta sivusto-osioista Lukkarin Tapahtumat-sivuille. Mainitsen poikkeavat luokkasiirrot erikseen.

Taulukko 17. Tapahtumatietojen siirto

EVÄITÄ KASVUUN → TAPAHTUMAT		
Lapset ja lapsiperheet → <i>Lapsille ja lapsiperheille</i>	Koululaiset → <i>Harrastukset ja kerhot nuorille ja aikuisille</i>	Nuoret → <i>Harrastukset ja kerhot nuorille ja aikuisille, Yhteystiedot, uusi nuorten sivu</i>
Oppilaitokset ja opiskelijat → <i>Yhteystiedot, uusi nuorten sivu</i>	Nuoret aikuiset → <i>Harrastukset ja kerhot nuorille ja aikuisille, uusi nuorten aikuisten sivu</i>	Yhteistyötahot ja linkit → <i>hajautus alisivuille kohderyhmän mukaan</i>
<p>POIKKEUKSET: Nuoret aikuiset: Monenlaisia messuja → <i>Tapahtumat</i>, Rippikoulu → <i>Perhejuhlat</i>, In English → <i>In English & etusivun tapahtumanostot</i>, Kirkonrottien seikkailut → <i>Verkkokirkko</i></p> <p>Huom! Säännöllisten tapahtumien kuvaukset → <i>Tapahtumat-osion Ryhmät-alasivu</i></p>		
USKOSSA JA TOIVOSSA → TAPAHTUMAT		
Jumalanpalvelukset → <i>Tapahtumat: Jumalanpalvelukset ja uskonelämä</i>	Keidaspaikat → <i>yläluokan purkaminen Tapahtumat- ja Ryhmät -sivulle</i>	
<p>SIIRTO ERI OSIOON: Lähetystehtävä → <i>Osallistu: Lähetystyö</i>, Franciscus-talo → <i>Osallistu: Franciscus-talo</i></p> <p>Huom! Säännöllisten tapahtumien kuvaukset → <i>Tapahtumat-osion Ryhmät-alasivu</i></p>		
TAPAHTUMAT → TAPAHTUMAT		
lapset- ja lapsiperheet, koululaiset, nuoret → <i>Lapsille ja lapsiperheille</i>	jumalanpalvelukset, lähetys- ja rukouspiirit, seurakunnat, luennot, lähetystyö → <i>Jumalanpalvelukset ja uskonelämä</i>	
diakonian tapahtumat, diakoniapiirit → <i>Apua ja tukea tarvitseville</i>		
<p>Rauman seurakunnan tapahtumat → <i>Alueet: Rauman seurakunta: Tapahtumat</i> Lapin kappeliseurakunnan tapahtumat → <i>Alueet: Lapin kappeliseurakunta: Tapahtumat (Lukkarin kehityksen myöhemmässä vaiheessa)</i> Kirkkoneuvoston- ja valtuuston kokoukset → <i>Alatunniste: Valtuutettujen kokoukset, Osallistu: Päätäjät: Kirkkovaltuuston kokoukset & Kirkkoneuvoston kokoukset</i></p>		

Tämän osion suunnittelussa on huomattava erityisesti **Uskossa ja toivossa** -osion sisäl-
lön siirto. Arvioijat suosittelivat siinä esitellyn toiminnan siirtoa muiden tapahtumasivu-
jen rinnalle, jossa Keidaspaikkojen otsikko poistuisi tai nimettäisiin selvemmin. Osa
luokan tapahtumista on tulkittavissa myös kirkon traditioiksi. Nämä perinteet eivät
kuitenkaan vaadi kirkon dogmatiikkaan syventyvää esittelyä, vaan esimerkiksi kinke-
reiden yhteydessä kirkko (2016h) puhuu enemmänkin historiallisesta perinteestä. Niinpä
tällaisetkin lukupiirit sopivat luontevasti tapahtumien luokkaan. Arvioijat kuitenkin kat-
soivat tärkeäksi säilyttää erillään Uskossa ja toivossa -osion hengelliset aiheet. Näistä
muodostuisi uusi oppia ja arvoja käsittelevä alue, johon sisältyisi myös seurakunnan
historiaa. Lukkarissa tätä vastaa hyvin *Tutki uskoa* -osio.

6.4.2 Ilossa ja surussa -osion siirto

Ilossa ja surussa -osion sisältö soveltuu Lukkarin **Perhejuhliin** (Taulukko 18). Toimi-
tuksille voidaan luoda haluttu määrä sivuja ja jättää musiikki-toiminnan kaltaiset luokat
pois. Arvioijien mukaan tämän osion asettelussa luettavin vaihtoehto on oikean palstan
varaaminen pelkälle kuvalle ja kuvatekstile. Lukkarissa voidaan siis käyttää samaa
sivumallia kuin edellä, mutta Content-kentät jäisivät tämän esityksen mukaan tyhjiksi.
Media highlight -portlettiin seurakunta voi sijoittaa kutakin toimitusta edustavan kuvan
ja kuvatekstin (Kirkko 2016a). Toimitusten kuvaukset ovat staattista sisältöä, joten tätä
sivusto-osaa luonnehtii pysyvyys, jota kannattaa mielestäni suosia alasiivuilla myös
teemakuvissa. Mediaportletti mahdollistaa myös videoiden liittämisen, joskin
multimedian lisääminen voisi tuoda tämäntyyppisille sivuille levottomuutta.

Taulukko 18. Kirkollisten toimitusten siirto

ILOSSA JA SURUSSA → PERHEJUHLAT		
Kaste → Ristiäiset	Konfirmaatio → Rippijuhlat	Aikuisrippikoulu → Aikuisrippikoulu
Avioliitto → Hää	Kodin siunaus → Kodin siunaus	Hautaan siunaaminen → Hautajaiset
POIKKEUKSET: <i>Musiikki: Konsertit</i> → Tapahtumat, <i>Musiikki: Kuorot</i> → Osallistu, <i>Musiikki: Urut</i> → Kirkot ja tilat, <i>Musiikki: Konsertit</i> → Tapahtumat, <i>Tiekirkko</i> → Kirkot ja tilat: sivupalkki, <i>Seurakuntatiedot</i> → etusivu: Uutisia & alatunniste: linkkilista		

6.4.3 Tukea elämään -osion siirto

Tukea elämään -aihepiirin sivut vastaavat arvioijien mukaan lähimmin Lukkarin **Apua ja tukea -osiota**. He suosittelivat diakonialuokan säilyttämistä, mutta senioriryhmien ja muiden kerhojen siirtoa toimintaluokkaan muiden vastaavien alaluokkien rinnalle. Vanhustoiminta kuului heistä aikuisten yleiseen tapahtumaluokkaan. Navigoinnin helpottamiseksi ja sisällön keventämiseksi muita diakonian alaluokkia olisi yhdistettävä. Esimerkiksi perhe- ja parisuhdetuki voidaan keskittää samalle sivulle ja poistaa tätä palvelua käsittelevä sisältö muista sivusto-osista. Lukkarissa osioon onkin mahdollista luoda haluttu määrä saman hierarkiatason rinnakkaisia alasivuja, jolloin sisällön yhdistely on helppo toteuttaa (Kirkko 2015c). Erillinen yhteistyötahojen luokka taas voidaan poistaa kokonaan. Nämä seurakunnan käyttämät ulkoisten sivujen viittaukset voidaan esittää sivun oikeassa laidassa valiten kullekin alasivulle sopivat tukipalvelut. Jos sisältöä on vähän, voidaan valikon sisällöstä tehdä kiinteä, jolloin osion jokaisella alasivulla toistetaan kaikki ryhmään kuuluvat yhteyslinkit. Heuristisen läpikäynnin arvioijat kaipasivat kuitenkin tälle paikalle useampia valtakunnallisia linkkejä.

Esitän *Tukea elämään* -osiosta siirrettävien luokkien kuvitteelliset paikat *Apua ja tukea* -osiossa taulukossa 21. Vain diakoniatoiminnan luokassa esiintyi vaikeammin luokiteltavaa sisältöä, jonka olen jakanut tässä luvussa eri sivusto-osiin.

Taulukko 19. Sisällön siirto Apua ja tukea -osioon

TUKEA ELÄMÄÄN → APUA JA TUKEA		
Diakonia → luokan purkaminen:	Päihderippuvuus → <i>Päihdeongelmat</i> Lähimmäinen on vankilassa → <i>Ihmissuhteet</i> Vammaisuus osana elämää → <i>Erytisryhmille</i> Mielenterveyskuntoutujat → <i>Henkinen hyvinvointi</i>	Perheneuvonta → <i>Ihmissuhteet</i>
Sairaalasielunhoito → <i>Suru ja kriisi</i>	Virtuaaliolkapää → <i>Päivystävä pappi</i> (johdantotekstiin opastus henkilökohtaiseen keskusteluun)	Sururyhmä → <i>Suru ja kriisi</i>
POIKKEUKSET: Diakonia: Leirit ja retket → <i>Tapahtumat</i> , Diakonia: Kerhot ja ryhmät → <i>Tapahtumat</i> , Diakonia: Sinä voit auttaa → <i>Osallistu</i> , Yhteistyötahot ja linkit → hajautus alisivujen yhteystietoihin		

Osion oikeaan laitaan arvioijat toivoivat yhteystietojen elementtiä. Rakenne-ehdotuksessa kullakin kolmannen tason sivulla esitettäisiin kuvattuun palveluun liittyvien yhteyshenkilöiden puhelinnumerot ja henkilökohtainen sähköpostiosoite. Lukkarissa tämä onnistuu parhaiten edellä mainitulla Contact highlight -portletilla. Tällöin on huomioitava, että Lukkarissa käytetty sivumalli määrää sivulla myös portlettien paikat (Kirkko 2016b). Pääosioiden johdantoa seuraaville sivuille suositellaan Lukkarissa sivumallia **Päävalikon osion alisivu**. Mallin sisältämät portletit näkyvät taulukossa 19.

Taulukko 20. Päävalikon osion alisivun portletit

CONTENT		MEDIA HIGHLIGHT
		CONTENT (yhteinen sisältö)
LINKKILISTAUS	LINKKILISTAUS	CONTENT (yhteinen sisältö)
		CONTENT (yhteinen sisältö)
CONTENT	CONTENT	CONTENT (yhteinen sisältö)
		CONTENT (yhteinen sisältö)
CONTENT		CONTENT (paikallinen sisältö)
		CONTENT (paikallinen sisältö)
MEDIA HIGHLIGHT		CONTENT (paikallinen sisältö)
		CONTENT (paikallinen sisältö)

Suosittelussa sivumallissa ei ole yhteystietojen portlettia, vaan jokainen henkilö ja puhelinnumero olisi kirjoitettava erikseen jollekin vapaista sisältöalueista (Content). Siksi esitän, että tämän osion alisivuilla käytettäisiin muista poiketen sivupohjaa *Kappeliseurakunnan alisivu navigaatiolla*. Mallissa oikeaan laitaan sisältyy mediaportletti ja yhteystietokenttä (taulukko 20). Tällöin on mahdollista lisätä joka alisivulle sopiva teemakuva ja valita sen alle kutakin alisivua koskevien työntekijöiden puhelinnumerot. Samaa sivupohjaa voidaan käyttää myös muissa kolmannen tason sivuissa, jolloin yhteystietojen paikat jätetään tarvittaessa tyhjiksi.

Taulukko 21. Kappeliseurakunnan alisivu navigaatiolla

NAVIGOINTI	CONTENT	
	CONTENT	MEDIA HIGHLIGHT
	LINKKILISTAUS	CONTACTS HIGHLIGHT

Esimerkki havainnollistaa, miten sisällönluonnissa tulee huomioida Lukkarin vapaudet ja rajoitteet. Sisältöä voisi vapaasti sijoittaa myös Content-kenttiin, mutta sen automaati-

minen haku esimerkiksi järjestelmään syötetyistä puhelinnumeroista ei onnistu. Toisaalta Content-kenttien vapaus antaa mahdollisuuden vastata arvioijien toiseen suositukseen: he esittivät seurakunnan yhteistyötahojen omien luokkasivujen poistoa ja näiden tarjoamien palvelujen valikoitua ilmoittamista kunkin alisivun oikeassa laidassa. Ensimmäisen sivumallin ylempiin kenttiin voidaankin tuoda automaattisesti kirkon yhteisten palvelujen sisältöä. Alempiin Content-portleteihin taas soveltuvat seurakunnan omien tukihenkilöiden tiedot. Niissä onnistuu myös viittaaminen kirkon ulkopuolisiin tahoihin.

6.4.4 Uusi Osallistu -osio

Osallistu-osio kuvastaa kirkon strategista pyrkimystä purkaa henkilöstön ja asiakkaiden roolijakoa. Kirkko elää jäsenistään, ja myös omassa tutkimuksessa käyttämäni arvioijat toivoivat selvää paikkaa ehdotusten lähettämiseen, tilojen käytöstä tiedottamiseen, uuden toiminnan perustamiseen ja myös lähetystyöhön kutsumiseen. Osio vastaa näihin tarpeisiin kertoen ensi sijassa paikallisesta toiminnasta kutsuvasti ja innostaen (Kirkko 2015b). Sen alisivut voidaankin luoda vapaasti. Valmiista aiheista siihen sopivat *Eväitä kasvuun* -osion kuvaukset vapaaehtoistyöstä isos-, klubiohjaaja- ja kummilapsitoiminnassa. Kirkko (emt.) suosittelee osioon myös kertomuksia seurakunnan historiasta, ja tämä paikallisuuden teema nousikin esiin heurististen arvioijien suosituksissa. Yhtenä toteutusmallina voidaan käyttää Iisalmen *Meidän seurakuntamme* -luokkaa. Seurakunta voi tuottaa omaa sisältöä myös koko kirkon roolista osana kulttuuriperintöä. Suosittelemme sijoittamaan alueelle Jyväskylän seurakunnan tapaan esimerkiksi lähetystyön kuvauksia ja kansainvälisen toiminnan sivun. Taulukossa 22 olen koonnut yhteen näitä eri lähteistä tulevia alaluokkia, jotka osallistavat seurakunnan jäseniä toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen.

Taulukko 22. Sisällön siirto Osallistu-osioon

ERI OSIOIDEN ALALUOKKIA → OSALLISTU		
Eväitä kasvuun: Nuoret: Isostoiminta → Osallistu: Nuorten vapaaehtoistyö: Isostoiminta	Eväitä kasvuun: Nuoret: Klubiohjaajatoiminta → Osallistu: Nuorten vapaaehtoistyö: Klubiohjaajatoiminta	Eväitä kasvuun: Nuoret: Kummilapset → Osallistu: Nuorten vapaaehtoistyö: Kummilapset
Uskossa ja toivossa: Lähetystehtävä → Osallistu: Lähetystyö	Ilossa ja surussa: Musiikki: Kuorot → Osallistu: Musiikki: Kuorot (muukin musiikkitoiminta mahdollinen)	Kirkkoon liittyminen → Tutki uskoa: <i>Miksi kuulua kirkkoon</i>
UUTENA OSIOON: Jumalanpalvelus, International Work, Päätäjät, Ehdota toimintaa		

Erityisen toimivana pidän Jyväskylän seurakunnan ratkaisua kertoa tässä osiossa jumalanpalvelusten vapaaehtoistehtävistä. Kirkollista työtä tehneenä katson, että tähän seurakunnan ydintoimintaan osallistuminen on usein verkostoituneiden nuorten aktiivien varassa. Verkossa tiedottaminen aktivoi ja rohkaisee muitakin löytämään oma roolinsa seurakunnassa. Tällainen voi olla aikuisen tapauksessa myös toimintaa organisoiva vastuutehtävä. Teuvan seurakunnan tapaan osiossa voidaankin kertoa **kirkkovaltuuston ja -neuvoston** tehtävistä, valintamenettelyistä ja vaalikäytännöistä. Arvioijien esityksessä kokouspöytäkirjat siirtyisivät hallinto-osion keventämiseksi tämän luokan alle. Oulun seurakunnan luokkaratkaisuista valitsisin vielä osioon *Musiikki*-sivut, joilla voidaan kertoa seurakunnan kuorotoiminnasta. Lisäksi osioon on hyvä sijoittaa aloitelomake uuden toiminnan järjestämiseksi seurakunnan tiloissa.

6.4.5 Hengelliset aiheet Tutki uskoa -osiossa

Tutki uskoa on Lukkarin hengellinen sivusto-osio, joka vastaa ensi sijassa nuorten ikäryhmien tarpeeseen pohtia ja kyseenalaistaa hengellisiä kysymyksiä. Näitä sivuja ei

tule samaistaa Rauman seurakunnan *Uskossa ja toivossa* -osioon, joka teemastaan huolimatta sisältää lähinnä kerhojen ja piirien toiminnan kuvauksia. Heuristisen läpikäynnin muutosesityksessä tästä -osiosta siirtyisi Tutki uskoa -sivuille vain yleistä tietoa kunkin kirkollisen toimituksen merkityksestä. Tällaista selittävää sisältöä he kaipaivat enemmänkin. Tiedot soveltuvat esimerkiksi Jyväskylän seurakunnan käyttämän Kirkon perinteet -alaluokan alle. Lukkarin asettelu on tässäkin osiossa väljää, joten en usko erillistä, yksinäistä selitesivua tarvittavan joka toimituksen alle. Sen sijaan kullekin perinteelle riittää yksi sivu, johon sisällytetään taustalla olevan tradition esittely. Sisällön rajoittamiseksi tekstielementin lopussa voidaan viitata kirkon yhteiseen lisätietoon aiheesta. Kirkon verkkoviestinnästä eniten kokemusta saanut arvioija B katsoi Lukkarin sisältöstrategian tapaan, että opillinen sisältö on seurakunnista riippumatonta, eikä sitä tule kokonaisuudessaan mahduttaa seurakunnan omalle sivustolle. En kuitenkaan turvaisi yksin valtakunnallisten sivujen sisältöarkistoihin, jotka johtavat käyttäjän pois oman seurakuntayhteyden kokemuksesta. Paikalliselle sisällölle tuovat myös tässä osiossa lisää ilmettä kuvat, joiden sijainti sekä Rauman että Jyväskylän seurakunnan sivuilla oli omalla palstallaan oikealla. Tätä tekstin ja kuvien jakoa arvioijat pitivät asettelun kannalta parhaana. Kuvatekstiltä he odottivat kirkollisten toimitusten yhteydessä hengellisyyttä, muulloin paikallaan on selittävämpi, asiakeskeinen tyyli. Tutki uskoa on tarkoitettu pääosin kirkon valtakunnallisille sisällöille, joiden yhteiset viestintäratkaisut keventävät seurakuntien haasteita tämän syvällisen osion ylläpidossa (Kirkko 2015b; 2015d). Seurakunnan oman sisällön liittämistä tähän osioon olen kuvannut edellä Tapahtumat-osion yhteydessä.

Jyväskylän seurakunta on sijoittanut *Tutki uskoa* -osioon viittauksia kirkon kannanottoihin, hengelliseen pohdintaan ja kristinopin sisältöön. Alaluokkia voidaan kuitenkin luoda vapaasti lisää esimerkiksi hengellisille artikkeleille tai seurakunnan omille kannanotoille. Heuristisessa läpikäynnissä arvioijat hahmottelivatkin uuteen sivustoon traditioluokkaa, johon sijoittuisi aikuisille suunnattu **eettinen ja opillinen sisältö**. Lisäksi he toivoivat osioon tietoa seurakunnan historiasta. Alatunniste sisältää Lukkarissa jo viitteitä kirkon opillisille sivuille, mutta näkyvyyttä lisäisi arvioijien suositus niiden

sijoittelusta myös Tutki uskoa -osion oikeaan laitaan. Kolmannen tason sivumallina toimisi siis hyvin *Päävalikon osion alisivu*, joka sallii kirkon yhteisten sisältöjen liittämisen tälle alueelle. Historialuokan sijainnin ratkaisee kuitenkin tässä tapauksessa Kirkon oma suositus seurakunnan taustoittamisesta Lukkarin Osallistu-osiossa (2015b). Kerron tästä yläluokasta edellä. Siinä missä Tutki-uskoa -osion opilliset sisällöt kuvaavat yleensä koko kirkkoa, ehdotankin kuvaamaan seurakuntajäsenyyden paikallista merkitystä irrallaan tästä aiheesta, toisen yläluokan alla.

Kirkolta on saatavissa Tutki uskoa -alueelle valmis asialuokka *Kirkon viralliset kannanotot*, joka tuo sivustolle kirkon yhteistä sisältöä. Tämä sovellus vastaa sekä kirkon toimintasuunnitelman tavoitteisiin että jäsenten tarpeeseen nähdä kirkko kantaa ottavana eettisenä yhteisönä. Yhteisiin verkkosisältöihin kuuluu myös tähän osioon valmiina tarjottu *Oikeudenmukaisuus & vastuullisuus* -luokka, jossa kerrotaan kirkon arvoista ja hyväntekeväisyystoiminnasta. (Kirkko 2015d) Uuden käyttäjän voi kuitenkin olla vaikea hakea eettisen toiminnan periaatteita hengellisesti teemoitetusta osiosta. Kirkon piirissä nämä nivoutuvat osaksi uskoa, mutta navigoinnin kannalta seurakunnan tavoitteisiin ja arvopohjaan olisi hyvä viitata näkyvämmiin, erillisen otsikon alla. Ratkaisuna arvioijat esittivät jälleen uuden viittauksen sijoittamista etusivun vapaille sisältöalueille. Vaihtoehdoksi esitän kiinteää rakenne-elementtiä: eettisten arvojen luokkasivu on Lukkarin rakenteessa parasta sijoittaa Tutki uskoa -osioon. Ylimääräinen viittaus aiheeseen voidaan kuitenkin esittää esimerkiksi alatunnisteessa seurakunnan yhteystietojen viereen sijoittuvalla linkkilistalla. Aiheesta on mahdollista kertoa myös Tutki uskoa -johdantosisivun vapaasti muokattavassa kuvaustekstissä.

6.4.6 Vuorovaikutus verkossa ja sosiaalinen media

Verkkokirkkoon suositellaan viittauksia seurakunnan yhteisöpalveluprofiileihin. Osion johdantosisivulla voidaan julkaista myös seurakuntalehden sähköinen versio. (Kirkko 2015b) Seurakunnan valitsema sosiaalisen median pääkanava voidaan esittää myös etusivulla, mutta kaikkia uutissyötteitä ei kannata mahduttaa samaan tilaan.

Esimerkiksi Kalliokamarin Facebook-päivitykset sopivat paremmin omalle sivulleen.

Ulvilan seurakunnan sivustolla Verkkokirkkoon on liitetty myös jumalanpalvelusten radio-stream -lähetys. Rauman seurakunnan radioäänitteet sopivat yhtä lailla tähän osioon. Lähetystä on mahdollista kuunnella kirkosta tai radiosta, joten esitän luokalle uutta nimeä *Messun äänitteet*. Lukkarin sovelluksiin kuuluva *Mediaseuranta*-työkalu tarjoaa lisäksi helpon kanavan kirkkoa käsitteleviin uutisartikkeleihin verkossa (Kirkko 2015d). Muuna sisältönä tähän osioon esitän Iisalmen seurakunnan tapaa viitata seurakunnan blogeihin. Näin vapaaseen tyyliin ja vuorovaikutteisuuteen tottuneet nuoret käyttäjät löytävät oman kanavansa, jolla he voivat helposti käydä keskustelua seurakunnan toiminnasta ja arvoista. Yksityisempään vuoropuheluun soveltuu oppilaitospastori.

Koska toiminnan kuvauksilla ei Lukkarissa ole tapahtumista irrallista yläluokkaa, voivat nuoret käyttäjät jäädä vaille näkyvää tietoa, miksi heidän kannattaisi suorittaa rippikoulu. Konfirmaatio toimii Perhejuhlien sivusto-osion alaisena suurena tilaisuutena, mutta sitä edeltävä kirkollinen yhteys jää helposti avoimeksi. Toiminnan korostamiseksi nuorille esitän tähän osioon viimeisimpänä valtakunnallisen ripari.fi -sivuston valtakunnallista linkkiä sekä viittausta nuorisotyökeskukseen, jolla voidaan vapaammin esittää nuorten jäsenten palvelut. Annan esitykseni osion sisällöstä taulukossa 23.

Taulukko 23. Sisällön siirto Verkkokirkkoon

ERI OSIoidEN ALALUOKKIA → VERKKOKIRKKO		
<i>Hallinto ja palvelut:</i> Facebook → Facebook	Messun radiointi kirkosta → Messun äänitteet	Tukea elämään: Virtuaaliolkapää: Nettipappi → <i>Nettipappi</i>
Nuoret: Kalliokamarin viikkotoiminta → <i>Nuorisotyökeskus Kalliokamari</i>		
UUTENA OSIOON: Mediaseuranta (sovellus), Blogi, Seurakuntalehti, Ripari.fi		

6.4.7 Virastopalvelut Lukkari-alustalla

Info ja asiointi Lukkarin päävalikossa vastaa lähimmin Rauman seurakunnan Hallinnon ja palvelujen osiota. Yläluokan nimi kertoo samanlaisesta tietosivujen ja palvelujen yhdistämisestä kuin Rauman seurakunnan sivustoratkaisu. Jyväskylän seurakunnan mallissa osio onkin täyttynyt monien aiheiden sisäisistä linkeistä, joita olisi vähennettävä navigoinnin parantamiseksi. Sisältöauditoinnissa esittämäni osion purkaminen kahdeksi yläluokaksi ei Lukkarin kiinteässä navigointivalikossa onnistu. Tämä kuitenkin koskee vain pääosioita, joten alisivujen hierarkia voidaan toteuttaa vapaammin. Osioon voidaan rajata haluttu määrä kirkkoherranviraston palveluista kertovia sivuja. Analyysin ohella hainkin arvioijilta ehdotuksia sisäisten luokkasivujen vähentämiseksi. Tämä toteutuu uudessa mallissa luokkia siirtämällä, yhdistämällä ja poistamalla.

Jyväskylän seurakunnan malli esittelee Kiinteistöpalvelut-alaluokan, jonka aihe kuitenkin rajoittuu tilojen vuokraukseen. *Tilojen vuokraus* luokan eli johdantosivun nimenä selventäisikin palvelun luonnetta. Arvioijat pitivät luontevimpana ratkaisuna vuokratilojen ilmoittamisesta Lukkarin Kirkot ja tilat -osiossa, jossa linkeille on enemmän tilaa. Muutosesityksessä yhdistyisivät lisäksi Hallinto- ja palvelut -osion kaksi alisivua luokassa, jonka nimeäisin *Talous- ja henkilöstöhallinnoksi*. Vertailusivustolla vastaavaa luokkaa kutsutaan Hallintopalveluiksi, mutta Rauman seurakunnan sisältö näillä sivuilla on tietopainotteista. Viestintä-osioon ei riitä tällä hetkellä sisältöä tämän luokan säilyttämiseksi. Arvioijat harkitsivat ulkoisten sivustojen linkkien ilmoittamista tällä sivulla. Lukkarissa seurakunnan viestintäkanavia täydentävät sosiaalisen median sivut ilmoitetaan kuitenkin luontevammin etusivun tai alatunnisteen liitännäisten kautta. Näissä voidaan esimerkiksi Facebookin uutissyöte nostaa käyttäjälle näkyviin ilman että tämän tarvitsee suunnistaa toiselle sivustolle. En siis sisällyttäisi uuteen sivustoon lainkaan viestinnän luokkaa. Samoista syistä esitän Facebook-linkin poistamista Info ja asiointi -osiesta. Arvioijat purkaisivat myös tiedot avoimista työpaikoista etusivun tiedotteisiin. Viimeiseksi päädyin säilyttämään sijoittelumallissa Hautauspalvelujen luokan. Vertailusivustolla osion näkymään mahtuu helposti aiheeseen viittaava linkki.

Jyväskylän seurakunta kutsuu luokkaa Hautojen hoidoksi, mutta Rauman seurakunta viittaa aihepiirissä myös hautausjärjestelyihin ja tarjoaa aiheesta lisätietoja.

Taulukko 24. Sisällön siirto Info ja asiointi -osiioon

HALLINTO JA PALVELUT → INFO JA ASIOINTI		
Virastopalvelut → <i>Kirkkoherran- viraston palvelut</i>	Taloushallinto & henkilöstöhallinto → <i>Talous- ja henkilöstöhallinto</i>	Hautauspalvelut → <i>Hautauspalvelut</i>
<p>POIKKEUKSET: <i>Tilojen vuokraus → Kirkot ja tilat: Tilojen vuokraus, Facebook → Etusivu & Verkkokirkko, Avoimet työpaikat → Etusivu: Uutiset & Alatunniste: Avoimet työpaikat, Valtuutetut → Osallistu: Päätäjät, Esityslista ja pöytäkirja → Osallistu: Päätäjät (ent. Valtuutetut): Kokousasiakirjat</i> (Uusin pöytäkirja etusivun uutiseen, jossa lyhyt kuvaus istunnosta)</p> <p>LISÄKSI: <i>Kirkkoon liittyminen → Info ja asiointi: Kirkkoon liittyminen (Etusivulla muodossa Miksi kuulua kirkkoon?)</i></p>		

6.4.8 Kiinteistöjen ja hautausmaiden sivut

Kirkot ja tilat sekä **Hautausmaat** muodostavat Lukkarissa omat yläluokkansa. Näihin on siis jaettava sisältö Rauman seurakunnan Kiinteistöt ja hautausmaat -osiosta. Esitän siirron taulukossa 25, jossa erikseen esitettäviä kokonaisuuksia ovat hengelliset tilat, leirikeskukset, nuorten tilat sekä muut tilat. Muihin tiloihin lukeutuu virastotalon ohella vapaa-ajanviettopaikkoja, keskustelu- ja oleskelutiloja sekä parisuhdetukea tarjoava Perheasiain neuvottelukeskus.

Taulukko 25. Kiinteistötietojen siirto

KIINTEISTÖT JA HAUTAUSMAAT → KIRKOT JA TILAT & HAUTAUSMAAT			
Haappusten kirkko, Kaaron seurakuntakoti, Kodisjoen kirkko, Kordelinin kappeli, Lapin kirkko, Lapin pappila, Lapin seurakuntakoti, Monnan kappeli, Pyhän ristin kirkko, Seurakuntatalo, Unajan seurakuntakoti → <i>Kirkot ja tilat: Kirkot, kappelit ja seurakuntakeskukset</i>	Karvatin leirisaari, Kukolan leirialue, Lapin kesäkoti, Lomakoti, Meriristi → <i>Kirkot ja tilat: Leirikeskukset</i>	Hirventalja, Kalliokamari, Karpalopolun kerhotila, Nuortentalo → <i>Kirkot ja tilat: Nuorten tilat</i>	Franciscus-talo, Kesäkoti, Kodistupa, Kuappla, Lukula, Papinhaka, Perheasiain neuvottelukeskus, Virastotalo → <i>Kirkot ja tilat: Muut tilat</i>
Lapin, Monnan ja Vanha hautausmaa → Hautausmaat: kullekin oma alasiivu			

Kiinteistötiedot syötetään tavallisesti suoraan tarkoitukseen varatulle sivupohjalle (Kirkko 2016g). Useampia kiinteistöjä ja tiloja sisältäville seurakunnille kuitenkin suositellaan näiden jakamista eri ryhmiin. Käyttäisin Jyväskylän seurakunnan mallia, jossa tilat on jaettu hengelliseen käyttöön ja leirikeskuksiin. Näihin sopimattomat kiinteistöt ovat Muut tilat -luokassa, jonka purkaisin selvempiin luokkiin. Esimerkiksi Rauman seurakunnan Nuorten talolle ja Kalliokamarille voidaan muodostaa aivan uusi luokkasivu nimellä *Nuorten tilat*. Kiinteistötyyppien johdantosivuksi suositellaan tällöin sivupohjaa *Tilojen ja paikkojen listaus sivunavigaatiolla*, kun taas yksittäisen tilan sivua edustaa *Tilan ja paikan sivu sivunavigaatiolla* (emt.). Tilan omalle sivulle ei ole tarkoitus liittää historiasta tai traditiosta kertovaa tietoutta (emt.), vaan tällaiseen sisältöön voidaan viitata toisen osion traditiosivuille viittaavin linkein. Kirkon suosituk-sena on liittää historiasta kertovaa sisältöä Osallistu-osioon, mutta seurakunnan tilojen erilliseen esittelyyn soveltuu Lukkarin kiinteään navigointiin luotu Alueet-yläluokka. Jyväskylän mallissa osion alaluokkana ovat ensin alue seurakunnat ja näiden alla Työntekijöiden yhteystiedot, Seurakunnan tilat ja Historia.

6.4.9 Yhteystiedot ja palaute

Palaute-osion lomakkeeseen on helppo lisätä toimintoja. Arvioijat tahtoivat mahdollisuutta lisätä viestille otsikko, sillä se yksilöisi paremmin aiheen ja yhteydenoton tarpeen. Lisäksi toivottiin lomakkeen kautta voitavan jättää **esirukouspyyntöjä**, sillä kyseessä on palautteen tapaan vuorovaikutteinen palvelu, jota voi olla vaikea hakea muista sivusto-osista. Sonnisen (2016b) mukaan lomake on vapaasti muokattavissa. Viestille voi lisätä valmiita aihevaihtoehtoja, kuten ”Rukouspyyntö”. Etusivun esirukouslinkillä on kiinteä sijainti, mutta sekin voidaan laittaa osoittamaan halutulle sivulle. Näin käyttäjä voidaan ohjata palauteosioon ja antaa ylälaidassa lyhyt selite viestiaiheen valitsemiseksi. Samalla tavoin palautesivua voi käyttää myös tapaamisten sopimiseksi seurakunnan työntekijän kanssa (emt.). Tällöin viestiaiheisiin kannattaa lisätä vaikkapa vaihtoehto ”Yhteydenottopyyntö”. Näillä yhteydenottosivuilla ei ole varsinaisia sisälön alaluokkia, joten en esitä tässä yhteydessä erillistä sijoittelumallin osaa.

Seurakuntalaisten osallistamiseksi arvioijat pohtivat muitakin näkyviä paikkoja esirukouslomakkeen linkeille. Haasteena on luokan monitulkintaisuus: sivuston käyttäjät voivat toivoa asiansa otettavan esille messussa, diakoniapiirissä tai vaikkapa rukousillassa. Kyse on yhtä lailla kirkon omaleimaisesta traditiosta, toimintaan osallistumisesta ja diakonian piiriin kuuluvan henkisen tuen hakemisesta. Jyväskylän seurakunta on luonut esirukouspyynnöille sivun Apua ja tukea -osioon, johon myös etusivun linkki viittaa. Henkisen tuen sivut samoin kuin yhteystietojen osio ovat jo vertailusivustolla niin hyvin täytettyjä, että linkkien lisääminen johdantosivuille kuitenkin heikentäisi sisällön käytettävyyttä. Toisen linkin liittäisinkin Osallistu-osioon.

Yhteystietojen syöttö onnistuu tarkoitukseen varatun lomakkeen kautta ja esitetään liitäntäisten kautta halutulla sivulla (2016g). Nuorten kannalta tarpeellisin yhteyshenkilö on oppilaitospastori, jolle kannattaa luoda alaluokka yhteystietojen navigointivalikkoon. Rauman seurakunta on yhdistänyt yhteystietoja henkilöstöroolien mukaan suuriin ryhmiin, jotka Lukkarissa mahtuvat tarkemmin eriteltyjen linkkien alle (taulukko 26).

Taulukko 26. Yhteystietojen siirto

YHTEYSTIEDOT → YHTEYSTIEDOT		
Kaikki yhteystiedot → <i>Kaikki yhteystiedot</i>	Lapsi- ja nuorisotyöntekijät → <i>Lapsi- ja nuorisotyöntekijät</i>	Diakoniatyöntekijät, perheneuvojat, sairaalasielunhoitaja → Kullekin oma luokka
Papit ja kanttorit, lähetyssihteeri → Kullekin oma luokka, myös oppilaitospastorille	Hallinto-, kiinteistöt/hautausmaat-, tiedotus- ja luottamustehtävissä → Kullekin oma luokka, esim. <i>Päättäjät,</i> <i>Kiinteistötyöntekijät, Viestintätehtävissä, Luottamushenkilöt</i>	

Uudella sivustolla jakaisin nykyiset viisi yhteystietoluokkaa pienempiin ryhmiin. Jotkut henkilöt saattavat toimenkuvansa vuoksi kuulua useampaan ryhmään, jolloin heidät on kuitenkin ilmoitettava useamman roolin kautta eri sivuilla.

7 LOPPUPOHDINTA

Tutkielmani tarkoituksena oli selvittää, miten sisällön käytettävyyttä voidaan kehittää verkkosivustolla. Pääaineistoni oli Rauman luterilaisen seurakunnan sivusto, jonka sisältö oli määrä sovittaa uuteen julkaisualustaan. Tutkimus jakautui kolmeen osaan. Ensin selvitin julkaisijan viestintätavoitteiden toteutumista sivustolla. Sitten arvioin sisällön kehittämistä ottaen vertailuaineistoksi Jyväskylän seurakunnan sivuston. Lopuksi sovelsin arvioissa syntyneitä käytettävyysskriteerejä kirkon Lukkari-alustaan. Nämä esitin seurakunnalle osoitetussa sisällön sijoittelumallissa.

Kriteereinä huomioon otettavat viestintätavoitteet hahmottuivat kirkon ajankohtaisista strategioista, jotka linjaavat myös seurakuntien verkkoviestintää. Nämä olivat viestinnän **ymmärrettävyys, vuorovaikutteisuus, humanitaarinen apu ja eri näkökantojen kohtaaminen**. Tein kohteena olevalla sivustolla sisältöauditoinnin, jossa peilasin sivuilla käsiteltyjä aiheita mainittuihin tavoitteisiin. Apuna käytin kirkon nimeämiä teemoja, jotka heijastavat mainittuja tavoitteita. Tärkeimpiä näistä olivat toiminnan ja tradition teemat. Auditoinnissa laskin teemojen esiintymistä sivustolla ja kokosin yhteen sisältöä koskevia käytettävyyssongelmia. Hain ratkaisuja aiheiden valintaan ja sijoitteluun heuristisessa läpikäynnissä, joka koostui molemmilla sivustoilla suoritettavista yksilötehtävistä. Osoittautui, että tutkimuksen jakaminen määrällisten teemojen laskentaan ja tarkentaminen aihepiirien laadulliseen tulkintaan soveltuu pohjaksi aineiston uudelleen järjestelyyn. Etenemistapaa voidaan soveltaa myös toisen julkaisijan sisältöihin. Seuraavia ratkaisumalleja voidaan soveltaa yleisesti verkkosisällön suunnitteluun.

Tärkeimmäksi sisällön käytettävyyttä parantavaksi tekijäksi nousi sivujen **johdonmukainen järjestäminen** aihepiirien alla. Sisällön hahmottamista ja löytymistä voidaan myös helpottaa perustamalla viestinnän kohderyhmille **tasaveroiset yläluokat**. Sivuston rakenteessa tulee huomioida sisältöalueiden **erottuminen** toisistaan, ja asioiden **toistumista** tai samanlaisten aiheiden päällekkäistä käsittelyä olisi vältettävä. Muutoin jokin teema voi kasvaa liikaa jättääkseen tilaa muiden teemojen näkyvälle käsittelylle.

Tiivis sisältö on helppolukuista, mutta sisältöä ei tulisi keventää ensi sijassa yksittäisen sivun tekstiä vähentämällä. Muuten käyttäjä kokee vuorovaikutuksen jäävän katkonaiseksi ja puutteelliseksi. Tekstin määrään tulee kiinnittää huomiota pääasiassa etusivulla. Yleensä parempi ratkaisu sisällön rajaamiseen vaikuttaisi olevan erillisillä sivuilla esiintyvien **rinnakkaisten alaluokkien vähentäminen**. Näiden rajaaminen luettavaksi voidaan toteuttaa aiheita vähentämällä ja yhdistämällä sekä jakamalla niitä samankokoisiin yläluokkiin.

Tutkimuksessa käyttökokemusta paransi käyttäjän opastuksen lisääminen tilanteissa, joissa julkaisijan **palvelujen käyttöön tai toteutukseen** halutaan osallistua. Lähtökohteisesti ohjeita navigointiin ei kannata lisätä, sillä sisältörakenteen on oltava itsessään ymmärrettävä. Verkkosisällön arvioinnissa tulikin esiin käyttäjien tarve **hahmottaa itsenäisesti** etusivulta johdonmukaisia teemoja, joihin he voivat perustaa tiedonhankunsa. Sivuston lähtökohtien ja tarjotun tiedon merkityksen on selvittävä käyttäjälle helposti, olipa sitten kyse seurakunnan arvoista tai jonkin toisen julkaisijan päämääristä sekä pyrkimyksistä vaikuttaa lukijaan, kutsua tätä vuorovaikutukseen. Vuorovaikutteisuus korostuu kirkon työssä, mutta on nähtävissä kaiken viestinnän suunnittelussa sosiaalisten kanavien lisääntymisen myötä. Kaksisuuntainen viestintä ruokkii käyttäjän mielenkiintoa ja tekee tälle mahdolliseksi vaikuttaa julkaisijan tarjoamiin sisältöihin.

Ratkaisuja navigoinnin parantamiseksi syntyi etenkin heuristisen läpikäynnin vaiheessa, jossa sivuston arviointiin osallistui useampi henkilö. Näin vaihtoehtoiset toimintamallit ja sisällön erilaiset tulkinnat tulivat paremmin esiin. Osoittautui, että tiedonhaussa ovat eduksi **vaihtoehtoiset sivupolut**, mutta niiden ei tulisi ohjata tiettyä tietoa hakevaa käyttäjää liian monelle taholle, vaan muutamille sivuille, joille aiheet on keskitetty. Rauman seurakunnan **johdantosit** olivat hyvä esimerkki hallituista väliportaista, joiden kautta voidaan tarvittaessa tarjota yksityiskohtaisempaa tietoa sisältäviä alasivuja. Samaa teemaa koskeva tieto (esim. tietoteemaan sisältyvät rippikoulun muodot) ei saisi hajautua eri johdantositivujen alle.

Sisällön käytettävyydessä korostuu selvästi navigointielementtien rooli. Jaettaessa näitä eri osiin, joissa viitataan erilaatuisiin sisältöihin, on linkeissä viitattujen aihepiirien muodostettava **johdonmukaisia kokonaisuuksia**. Runsas linkitys sivujen välillä helpottaa sivuston lukemista, mutta yksittäisistä linkkilistoista ei tule tehdä tarpeettoman pitkiä. Lajittelun logiikka on tärkeää varsinkin etusivulla, joka antaa ensivaikutelman käytettävyydestä. Tämä koskee etenkin tiedon jakamista rinnakkaisille palstoille. Kunkin sivusto-osion **sivupalkin** sisältö voidaan rajata koskemaan osiota tai mieluummin yksittäistä sivua koskevia lisätietoja, jolloin pääsisältöalueelle jää enemmän tilaa varsinaisen aiheen käsittelyyn. Sivupalkin ei siis tulisi olla kiinteä, vaan tarjota mahdollisimman olennaista, sivukohtaisesti vaihtuvaa tietoa, kuten käsiteltävien toimialojen yhteystietoja tai aihetta syventäville sivuille viittaavia linkkejä. Jos linkkejä on vähän, voidaan käyttöliittymän laitoihin sijoittaa käyttöä keventävää mediasisältöä. Julkaisijan esittäessä sivuilla paljon yhteystietoja on ne parasta toistaa keskitetysti yhteisellä sivulla.

Julkaisualustoissa edellä esitetyt kriteerit voidaan ottaa huomioon tietyin rajoituksin. Niiden elementit ovat usein sidottuja paikkaan tai tiettyyn ulkoasuun, jolloin käytettävyyttä voidaan kehittää lähinnä järjestämällä ja jakamalla asialuokkia luettavammiksi kokonaisuuksiksi. Sijoitettaessa sisältöä valmiiseen alustaan on huomioitava vapaasti käytettävien **sisältöpaikkojen määrä ja sijainti**. Näitä tulisi hyödyntää suunnittelussa mahdollisuuksien mukaan siten, että kunkin sivun sisältöelementit muodostaisivat aiheiltaan loogisen kokonaisuuden. Lukkarin ominaisuuksia tarkastellessani esiin tuli kuitenkin vaihtoehtoja laajentava sivumallien kirjo. Alustalle ominainen piirre ovat eri sivumalleihin sisältyvät erilaiset sisältöpaikat, mikä kiinteistä toteutusratkaisuisista huolimatta mahdollisti usein halutun sisältörakenteen luomisen sivulle. Lukkarin toteutus poikkeaa tässä vaikkapa vapaasti saatavan Wordpress-alustan ratkaisusta, jossa eri sivustoteemat määrittävät tiukemmin sisällön rajat. Toisaalta avoimen lähdekoodin julkaisualustoissa voidaan ulkoasun rakennetta muokata ohjelmallisesti, mikä tuo ylläpitäjälle sekä vapautta että vastuuta. Kirkon kaltaiselle yhteisölle tuotetussa julkaisujärjestelmässä osa sisällön käytettävyyttä koskevasta suunnittelutyöstä on jo tehty. Samalla sen valmiit toteutusratkaisut kuitenkin haastavat etsimään tapoja vaikuttaa

sisällön luettavuuteen ja ymmärrettävyyteen viestinnän tavoitteiden vaatimalla tavalla. Tutkimuksessa päädyin ratkaisuun, jossa sovitin verkkosisällön uuteen käyttöliittymään mahdollisimman pienin muutoksin, jakamalla ja yhdistämällä aihepiirejä julkaisualustan yläluokkia vastaaviksi. Näin alkuperäisen verkkosisällön rakenne säilyi melko yhtenäisenä. Tasapuolista palvelua kehittääkseni rajasin kaikkien viestinnän kohderyhmien palvelukuvaukset saman osion alle lukuunottamatta nuoria lukijoita, joita voidaan lähestyä näille erikseen suunnattujen sivujen kautta. Kiinteitä rakenteita ja pääluokkia sisältävällä julkaisualustalla tällaisiin uusiin alisivuihin voidaan näkyvyyden parantamiseksi viitata etusivulla. Uusilla luokkasivuilla voidaan lisätä myös sivuston vuorovaikutustoimintoja, jotka muuten olisivat sidottuja valmiisiin pääluokkiin.

Tutkimukseen valitsemani metodit osoittautuivat tavoitteisiin sopiviksi. Kirjallisuuskatseaus toi sisältöauditointiin olennaisia arviointikriteerejä. Auditoinnin merkittävin etu oli suuren sisältömäärän tarkasteltavien piirteiden rajaaminen hallittaviin osiin. Sisältöauditoinnin ja arvioijien käyttäminen voisivat kuitenkin toimia vaihtoehtoisina näkökulmina käytettävyyteen. Keskittämällä tutkimus toiseen näistä menetelmistä havaintoja olisi voinut kertyä enemmän. Esimerkiksi arvioijien käyttäminen suunnittelun tukena vaatisi selvästi enemmän aikaa. Tutkimuksessa kaikkein eniten vapauksia antoi julkaisualustan tekninen selvitys. Vaiheella ei ollut valmista teoreettista kehystä, vaan tarkoituksena oli nivoa yhteen arvioijien toivomat ja alustan tarjoamat ratkaisut. Yhdistettynä sivustorakenteen lopulliseen suunnitteluun ratkaisu toimi hyvin, ja saatoin keskittyä vain analyysissä korostuneisiin tavoitteisiin. Toisaalta erillisenä perehtymisosiona olisin voinut suorittaa vaiheen jo tutkimuksen alussa sulkeakseni joitakin ratkaisumalleja pois.

Tutkimuksessani heijastuvat tietyt viestinnän tavoitteet ja julkaisualustan rakenne. Käytettävyyden arviointi kahdella sivustolla johti kuitenkin oivalluksiin teema- ja luokkaratkaisuista, joilla sisällön käytettävyyteen voidaan vaikuttaa. Tutkimusta sisällön käytettävyydestä voitaisiin jatkaa tutkimalla sivustojen artikkelien merkitysisältöjä. Syvemmälle sisällön arvioinnissa ja suunnittelussa voidaan mennä esimerkiksi termivalintojen ja kappalejakojen kautta. Tiedon jäsentäminen sivustolla onkin jatkuva prosessi.

Tämän tutkimuksen tulokset edustavat lähinnä sisällön jakamista koskevia ratkaisuja, joita sisällöntuottajat verkossa voivat kokeilla ja kehittää yhteistyössä käyttäjiltä saadun palautteen kanssa.

LÄHTEET

- Ahonen Risto A. (2014). *Tulevaisuuden kirkko*. Helsinki: Suomen Lähetysseura
- Andrews, Keith (1996). *Information systems and the Internet*. Teoksessa: Maurer Hermann (toim). *HyperWave - The Next Generation Web Solution* [online]. [14.3.2016]. London: Addison Wesley Longman. Saatavilla: <http://www.iicm.tugraz.at/Ressourcen/Archive/hgbook/2/node22.html#SECTION00760000000000000000>
- Benyon, David (2010). *Designing Interactive Systems. A comprehensive guide to HCI and interaction design*. 2. painos. Boston: Pearson
- Brinck, Tom, Darren Gergle & Scott D. Wood (2002). *Designing Web Sites that Work. Usability for the Web*. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Business Dictionary (2016). *User interface* [online]. [8.2.2016]. Saatavilla: <http://www.businessdictionary.com/definition/user-interface.html>
- Cancilla, Sarah (2012). *Foreword*. Teoksessa: Kristina Halvorson. *Content Strategy for the Web. Second Edition*. Berkeley: New Riders. xi–xiv.
- deGeyter, Stoney (2016). *The Most Vital Part of User Experience Optimization You Probably Forgot About* [online]. Julkaistu 5.2.2016 [6.2.2016]. Saatavilla: <http://www.polepositionmarketing.com/emp/content-usability/>
- DeMatas, Darren (2015). *5 Experts Explain Why Sweet UX is Vital For Search Marketing* [online]. Josh Patrice. Päivitetty 18.12.2015 [9.2.2016]. Saatavilla: <https://selfstartr.com/search-marketing-ux/>
- Desurvire, H., J. Kondziela & M. Atwood (1992). What is Gained and Lost When Using Evaluation Methods Other Than Empirical Testing. Teoksessa: Monk A. F. & D. Diaper (toim.) *People and Computers VII*. [online]. British Computer Society. Human Computer Interaction Specialist Group, [8.4.2016]. 125–126. Saatavilla: <http://static1.squarespace.com/static/5591e171e4b040c8aa3e29dc/t/55c27b80e4b02253a66ec228/>
- Fishkin, Rand (2015). *The Beginners Guide to SEO* [online]. Julkaistu 18.12.2015 [6.2.2016]. Saatavilla: <https://moz.com/beginners-guide-to-seo/how-usability-experience-and-content-affect-search-engine-rankings>
- Garrett, Jesse James (2000). *The Elements of User Experience* [online]. [22.2.2016]. Saatavilla: <http://uxdesign.com/assets/Elements-of-User-Experience.pdf>

- Garrett, Jesse James (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond* [online]. [22.2.2016]. Toinen painos. Berkeley: New Riders. Saatavilla: http://www.academia.edu/8958245/The_Elements_of_User_Experience_User-Centered_Design_for_the_Web_and_Beyond_Second_Edition
- Halliday, M.A.K. & Christian M.I.M. Matthiessen (2014). *Halliday's Introduction to Functional Grammar*. 4. painos. London: Routledge
- Halvorson, Kristina & Melissa Rach (2012). *Content Strategy for the Web*. 2. painos. Berkeley: New Riders.
- Hauta-aho, Henna & Sanna-Maaria Tornivaara (2009). *Kirkosta kiinni!*. 2. painos. Helsinki: Suomen evankelisluterilaisen kirkon Kirkkohallitus ja Kirkkopalvelut ry
- Henry, Shawn Lawton & Liam McGee (toim.) (2016). *Accessibility* [online]. [6.2.2016]. Saatavilla: <https://www.w3.org/standards/webdesign/accessibility>
- Henry, Shawn Lawton, Shadi Abou-Zahra & Judy Brewer (2016). The Role of Accessibility in a Universal Web. Teoksessa: *Proceedings of the 11th Web for All Conference on - W4A '14 (2014), Seoul, Republic of Korea, April 7-9, 2014* [online]. Saatavilla: <http://dspace.mit.edu/openaccess-disseminate/1721.1/88013>
- Hintsala, Mikko (2014). *360° -segmentointiyökalu* [online]. [12.2.2016]. Kotimaa Oy. Saatavilla: <https://www.innokyla.fi/documents/732384/d3a8900d-6914-44bb-a58b-da0dd9745720>
- Huddleston, Rob (2010). *Teach Yourself Visually Web Design. The Fast and Easy Way to Learn*. Indianapolis: Wiley Publishing Inc.
- Hughes, Kevin (1993). *Entering the World-Wide Web. A Guide to Cyberspace* [online]. Honolulu: Honolulu Community College. Saatavilla: <ftp://ucbvax.berkeley.edu/pub/people/tea/www/hughes-guide.ps.gz>
- Jeffries, R., J. R. Miller, C. Wharton & K. M. Uyeda (1991). User interface evaluation in the real world: A comparison of four techniques. *Proceedings of CHI, 1991* [online]. [12.1.2016], 119–124. Saatavilla: http://www.hpl.hp.com/techreports/91/HPL-91-03.pdf?jumpid=reg_R1002_USEN
- Jokela, Timo (2010). *Navigoi oikein käytettävyyden vesillä*. Rovaniemi: Väylä-Yhtiöt
- Kallio, Titti (2016), psykologi, verkkopalvelutuottaja. Helsinki. Haastattelu, Kirkon tiedotuskeskus 4.1.2016

- Kallioinen, Sami (2014). *Seurakuntien verkkohanke Liferay Road Show 27.3.2014* [online]. Julkaistu 27.3.2014 [7.1.2016]. Saatavilla: http://www.slideshare.net/Ambientia_/seurakuntien-verkkohanke-esittely-liferayroadshow20140327
- Kellingley, Nick (2016). *How to Conduct a Heuristic Evaluation for Usability in HCI and Information Visualization* [online]. [8.4.2016] Saatavilla: <https://www.interaction-design.org/literature/article/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation-for-usability-in-hci-and-information-visualization>
- King, Liam. *Content Strategy. A Guide for UX Designers* [online] [9.2.2016]. Saatavilla: <http://gathercontent.com/wp-content/uploads/2015/09/GatherContent-content-strategy-for-UX-designers.pdf>
- Kirkkohallitus (2007). *Meidän kirkko – osallisuuden yhteisö -strategia* [online]. Helsinki: Yliopistopaino [26.12.2015]. Saatavilla: [http://evl.fi/EVLfi.nsf/%20Documents/49BEA3A9834046A9C225749C00290C4F/\\$file/Meidan_kirkko_strategia2015.pdf](http://evl.fi/EVLfi.nsf/%20Documents/49BEA3A9834046A9C225749C00290C4F/$file/Meidan_kirkko_strategia2015.pdf)
- Kirkkohallitus (2010): *Kirkko 2020 – Suomen evankelisluterilaisen kirkon tulevaisuus-selonteko* [online]. [12.2.2016] Saatavilla: <http://kappeli2.evl.fi/kkoweb.nsf/8055b7c73c38f56dc22571540045bfe2/f9e59a5b7aa10b2dc22577bb0043269c/>
- Kirkkohallitus (2013a). *Kirkon verkkopalvelujen käyttö – koosteen tiivistelmä. Seurakuntien verkkohanke* [online]. [10.2.2016]. Saatavilla: <http://documents.tips/documents/kirkon-verkkopalvelujen-kaeyttoa-koosteen-tiivistelmae.html>
- Kirkkohallitus (2013b). *Seurakuntien verkkohanke. Sisältöstrategia* [online]. [12.2.2016]. Helsinki: Kirkkohallitus. Sakasti. Saatavilla osoitteessa: [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/80C616E7BCCF0477C2257B8D003DCF78/\\$FILE/sis%20strategia_seurakuntienverkkohanke_v2.0.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/80C616E7BCCF0477C2257B8D003DCF78/$FILE/sis%20strategia_seurakuntienverkkohanke_v2.0.pdf)
- Kirkkohallitus (2014a). *Kohtaamisen kirkko. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon toiminnan suunta vuoteen 2020* [online]. [12.2.2016] Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja 7. Kirkko ja toiminta. Helsinki: Kirkkohallitus. Julkaistu sivustolla: Sakasti. Saatavilla: <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content2656A1>
- Kirkkohallitus (2014b). *Strategiaopas seurakunnille* [online]. [12.2.2016] Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja 19. Kirkko ja toiminta. Helsinki: Kirkkohallitus. Julkaistu sivustolla: Sakasti. Saatavilla: sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content4121B1
- Kirkkohallitus (2015). *Kirkon tilastollinen vuosikirja 2014* [online]. [15.1.2016] Helsinki: Kirkkohallitus. Julkaistu sivustolla: Sakasti. Saatavilla: <http://sakasti.evl.fi>

fi/sakasti.nsf/0/8A75CE045AD09FE4C22577AE00256611/\$FILE/Kirkon_tilastolinen_vuosikirja_2014.pdf

Kirkkohallitus (2016). *Taloudellisen avustamisen periaatteet* [online]. [28.2.2016]. Sakasti. Saatavilla: <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content19F928>

Kirkon tiedotuskeskus (2012). *Kirkon uusi verkkohanke tarjoaa seurakunnille kustannustehokkaan tavan uusia verkkopalvelujaan* [online]. Julkaistu 22.10.2012 [7.1.2016]. Saatavilla: <http://evl.fi/EVLUutiset.nsf/Documents/64B3F004DB738465C2257A9F00280907?OpenDocument&lang=FI>

Kirkon tiedotuskeskus (2013). *Ambientia Oy valittiin verkkohankkeen kumppaniksi* [online]. Julkaistu 28.6.2013 [7.1.2016]. Sakasti. Saatavilla: <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content46B4DC>

Kirkon tutkimuskeskus (2008). *Monikasvoinen kirkko. Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2004–2007* [online]. [21.1.2016]. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja, 103. Sakasti. Saatavilla: [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/4D9073DDB9C38745C22576F20030A70E/\\$FILE/Monikasvoinen%20kirkko.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/4D9073DDB9C38745C22576F20030A70E/$FILE/Monikasvoinen%20kirkko.pdf)

Kirkon tutkimuskeskus (2012). *Haastettu kirkko. Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2008-2011* [online]. [21.1.2016]. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja, 103. Sakasti. Saatavilla: [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/4D9073DDB9C38745C22576F20030A70E/\\$FILE/Haastettu%20kirkko.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/4D9073DDB9C38745C22576F20030A70E/$FILE/Haastettu%20kirkko.pdf)

Kirkon ulkomaanapu (2016). *Tietoa meistä* [online]. [28.2.2016]. Saatavilla: <https://www.kirkonulkomaanapu.fi/tietoa-meista/>

Korpela, Jukka K. & Tero Linjama (2005). *Web-suunnittelu*. 2. painos. Jyväskylä: Docendo

Korpiaho, Mervi (2013). Mitä syksyn pilotissa valmistuu? Mitä tehdään sen jälkeen? *Kirkonkello* [online]. Julkaistu 22.11.2013 [29.4.2016]. Saatavilla: <http://www.kirkonkello.fi/mita-syksyn-pilotissa-valmistuu-mita-tehdaan-sen-jalkeen/>

Kotimaa (2012). *J360-segmentit* [online]. [12.2.2016] Helsinki: Kotimaa. Saatavilla: http://www.jasen360.fi/liitteet/17/0/j360-segmentit_.pdf

Krug, Steve (2006). *Älä pakota minua ajattelemaan*. Readme.fi

Law, Effie Lai-Chong, Virpi Roto, Marc Hassenzahl, Arnold P. O. S. Vermeeren & Joke Kort (2009). Understanding, scoping and defining user experience: A survey approach [online]. *Conference: Proceedings of the 27th International Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI 2009, Boston, MA, USA, April 4-*

- 9, 2009 [online] [9.2.2016]. 719–728. Saatavilla: https://www.researchgate.net/publication/221518375_Understanding_scoping_and_defining_user_experience_A_survey_approach.
- Lurie, Ian (2014). *It's Time to Treat Content as Part of the User Experience* [online]. [22.2.2016]. Moz Blog. Saatavilla: <https://moz.com/blog/content-part-of-user-experience>
- Lavacon (2014). Speakers. *The Lavacon Conference on Content Strategy and TechComm Management* [online]. [9.1.2016]. Saatavilla: <http://lavacon.org/2014/category/bio/>
- Lehikoinen, Taisto (2013). *Religious Media Theory. Understanding mediated faith and Christian applications of modern media* [online]. [16.2.2016]. Jyväskylä studies in humanities 4. Jyväskylä. Jyväskylän yliopisto. Saatavilla: <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/13411>
- McGovern, Gerry, Rob Norton & Catherine O'Dowd (2001). *The Web Content Style Guide: The Essential Reference for Online Writers, Editors and Managers Paperback*. London: Prentice hall.
- McGovern Gerry & Rob Norton (2002). *Content Critical: Gaining Competitive Advantage Through High-quality Web Content*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Mikkola Teija, Kati Niemelä & Juha Petterson (2006). *Urbaani usko – Nuoret aikuiset, usko ja kirkko*. Helsinki: Kirkon tutkimuskeskus.
- Naatus, Rebekka (2013). Verkkohankkeella yhteisen kirkon puolesta. *Kirkonkello* [online]. Julkaistu 4.10.2013 [21.1.2016]. Saatavilla: <http://www.kirkonkello.fi/verkkohankkeella-yhteisen-kirkon-puolesta/>
- Nielsen, Jacob (1995). How to Conduct a Heuristic Evaluation [online]. Julkaistu 1.1.1995 [14.4.2016]. Saatavilla: <https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/>
- Nielsen, Jacob (2000). *Www-suunnittelu*. Helsinki: Edita.
- Nielsen, Jakob (2012). *Usability 101: Introduction to Usability* [online]. Julkaistu 4.1.2012. [8.2.2016]. Saatavilla: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

- O'Connell, Theresa A. (2007). The Why and How of Senior-Focused Design. Teoksessa: Jonathan Lazar (toim.). *Universal Usability. Designing Computer Interfaces for Diverse User Populations*. New York: Wiley. 43–92.
- Rees, Michael, Andrew White, Bebo White (2001). *Designing Web Interfaces*. New Jersey: Prentice Hall
- Rubin, Jeffrey & Dana Chisnell (2008). *Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests* (online). 2. painos. New York: Wiley. Saatavilla: <http://ccftp.scu.edu.cn:8090/Download/efa2417b-08ba-438a-b814-92db3dde0eb6.pdf>
- Thitz, Päivi (2013). *Seurakunta osallisuuden yhteisönä* [online]. [26.10.2014]. Itä-Suomen yliopisto. Julkaistu sarjassa: A-tutkimuksia. Saatavilla: <http://www.diak.fi/tyoelama/Julkaisut/Sivut/A-tutkimuksia.aspx>
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Anna Puusniekka (2006). *KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto* [online]. [23.03.2016] Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto. Saatavilla: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html sekä http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html
- Salgado, Luciana, Roberto Pereira & Isabela Gasparini (2011). Cultural Issues in HCI: Challenges and Opportunities. Teoksessa: Kurosu, Masaaki (toim.) *Human Computer Interaction. Design and Evaluation. 17th International Conference, HCI International 2015. Los Angeles, CA, USA, August 2-7, 2015. Proceedings, Part I*. Lontoo: Springer.
- Schenkenberg, Stephen (2011). The Content Strategy Starter Kit. *Toky Blog* [online]. Julkaistu 1.12.2011 [9.1.2016]. Saatavilla: <http://toky.com/blog/2011/12/01/the-content-strategy-starter-kit/>
- Seitamaa-Hakkarainen, Pirita (1999). *Ääneenajattelumenetelmä*. Metodix [online]. [5.1.2016]. Saatavilla: <https://metodix.wordpress.com/2014/05/19/seitamaa-hakkarainen-protokolla-analyysi/>
- Sears, A. (1997). Heuristic walkthroughs: Finding the problems without the noise. *International Journal of Human-Computer Interaction* [online]. 9: 3 [12.1.2016], 213–234. Saatavilla rajoitetusti: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327590ijhc0903_2
- Shackel, B. (1991). Usability – context, framework, definition, design and evaluation. Teoksessa: B. Shackel & S. Richardson (toim.) *Human factors for informatics usability*. Cambridge: Cambridge University Press. 21–37.

- Shi, Shuangyuan, Shuqin Cai & Zhonghui Li (2011). Study Study on Requirements of Usability of Web Service-Based Enterprise Information Systems. *iBusiness* [online]. 2013: 5 [17.12.2015], 113–117. Saatavilla: <http://dx.doi.org/10.4236/ib.2013.53014>
- Sinkkonen, Irmeli, Hannu Kuoppala, Jarmo Parkkinen & Raino Vastamäki (2006). *Käytettävyyden psykologia*. 3. painos. Helsinki: Edita
- Sinkkonen, Irmeli, Esko Nuutila & Seppo Törmä (2009). *Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu*. Helsinki: Tietosanoma
- Sonninen, Aku (2016a). *Viimeistelyä graduun* [online]. Sähköpostiviesti Kristian Koskelle 2.5.2016.
- Sonninen, Aku (2016b). *Viimeistelyä graduun* [online]. Sähköpostiviesti Kristian Koskelle 6.5.2016.
- Steimle, Josh (2014). *What Is Content Marketing?* [online]. Julkaistu: 19.9.2014 [8.2.2016]. Forbes. Saatavilla: <http://www.forbes.com/sites/joshsteimle/2014/09/19/what-is-content-marketing/#7bdb790d1d70>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko (2015a). *Lukkari verkkokoulutus 20.8.2015: Ajan-kohtainen sisältö (Etusivu, Uutiset, ja tapahtumat* [online]. Julkaistu: 20.8.2015 [29.4.2016]. Saatavilla: https://www.youtube.com/watch?v=7i_Ti2HPI6U
- Suomen evankelisluterilainen kirkko (2015b). *Lukkari-verkkokoulutus 6.8.2015: Päävalikko osa 2. (Osallistu, Tutki uskoa, Verkkokirkko)* [online]. Julkaistu: 6.8.2015 [30.4.2016]. Saatavilla: <https://www.youtube.com/watch?v=YQdO-GzBh7Q>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko (2015c). *Lukkari-verkkokoulutus 17.6.2015: Päävalikko osa 1 (perhejuhlat + apua ja tukea) 14.00* [online]. Julkaistu: 17.6.2015 [30.4.2016]. Saatavilla: <https://www.youtube.com/watch?v=RvZYtYKVTtc>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko (2015d). *Lukkari-verkkokoulutus 3.12.2015: Osallistu-, Tutki uskoa- ja Verkkokirkkosivut* [online]. Julkaistu: 3.12.2015 [30.4.2016]. Saatavilla: <https://www.youtube.com/watch?v=Ay0dSkJOOmY>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko (2016a). *Lukkari-ohje. Portletit – sivuston rakennuspalikat* [online]. [29.4.2016]. Lukkari-ohje. Saatavilla: <http://lukkariohje.evl.fi/portletit>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko (2016b). *Lukkari-ohje. Sivumallit* [online]. [29.4.2016]. Lukkari-ohje. Saatavilla: <http://lukkariohje.evl.fi/sivumallit>

- Suomen evankelisluterilainen kirkko (2016c). Lukkarin sivustomallit A–C [online]. [29.4.2016]. *Lukkari-ohje*. Sakasti. Saatavilla: <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=Content4E0768>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko (2016d). *Lukkari verkkokoulutus 7.1.2016: Etusivu, Uutiset, tapahtumat ja julkaisuun liittyvät toimet* [online]. Julkaistu 7.1.2016 [29.4.2016]. Saatavilla: <https://www.youtube.com/watch?v=Oc1dZtwGuWE>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko (2016e). *Lukkarin ominaisuudet* [online]. [29.4.2016]. Sakasti. Saatavilla: <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content3D05B5>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko (2016f). *Lukkari-ohje. Ryhmien kuvaus* [online]. [29.4.2016]. Sakasti. Saatavilla: <http://lukkariohje.evl.fi/ryhmat>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko (2016g). *Lukkari verkkokoulutus 18.2.2016: Yhteystiedot, tilat ja paikat* [online]. Julkaistu 18.2.2016 [5.5.2016]. Saatavilla: <https://www.youtube.com/watch?v=xeXu6Vc9mw4>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko (2016h). *Kinkerit* [online]. [6.5.2016]. Aamenesta öylättiin. Suomen evankelisluterilainen kirkko. Saatavilla: <http://www.evl2.fi/sanasto/index.php/Kinkerit>
- SVT – Suomen virallinen tilasto (2013): *Väestörakenne* [online]. [10.12.2015]. Liitetaulukko 2. Väestö uskontokunnan mukaan ja osuus väestöstä 1950–2013. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavilla: http://www.stat.fi/til/vaerak/2013/vaerak_2013_2014-03-21_tau_002_fi.html
- Tyrus, Manuel (2015). *The Content Corner: Good UX Needs Good Content* [online]. Julkaistu: 23.11.2015 [9.2.2016]. Saatavilla: <https://www.digitalgov.gov/2015/11/23/the-content-corner-good-ux-needs-good-content/>
- UX Booth (2016). *Complete Beginner's Guide to Content Strategy* [online]. Julkaistu 2.2.2016 [8.2.2016]. Saatavilla: <http://www.uxbooth.com/articles/complete-beginners-guide-to-content-strategy/>
- Viitala, Saija (2014). Mikä on sisältöstrategia? *Vapamedia* [online]. Julkaistu 16.5.2014 [7.1.2016]. Saatavilla: <http://www.vapamedia.fi/artikkeli/mika-on-sisaltostrategia/>
- Wagner, Kathy (2014). *4 Focuses of Content Strategy* [online]. Julkaistu 24.6.2014 [8.2.2016]. Saatavilla: http://www.contentstrategyinc.com/4_focuses_of_content_strategy/

- Woolrych, Alan & Mark Hindmarch (2006). Understanding and Improving Usability Inspection Methods. Teoksessa: Ghaoui, Claude (toim.). *Encyclopedia of Human Computer Interaction*. Hershey: Idea Group Reference.
- World Wide Web Consortium (2014). *HTML structural elements* [online]. Muokattu 29.12.2014 [9.3.2016]. Saatavilla: https://www.w3.org/wiki/HTML_structural_elements
- Zhang, Zhijun (2007). Usability Evaluation. Teoksessa: Zaphiris, Panayiotis & Sri Kurniawan (toim.). *Human Computer Interaction Research in Web Design and Evaluation*. Hershey: Idea Group Publishing Global.

Liite 1. Rauman seurakunnan sivusto

EVÄITÄ KASVUUN
TUKEA ELÄMÄÄN
ILOSSA JA SURUSSA
USKOSSA JA TOIVOSSA
HALLINTO JA PALVELUT

Tarjoamme toimintaa ja yhdessäoloa lapsille, lapsiperheille, kouluikäisille, opiskelijoille, nuorille, nuorelle aikuisille


Kutsomme diakoniaohjoihin jakamaan turvasta, neuvoja ja ajatuksia sekä rakentamaan ihmisuhteita.

Toimituksia ovat kaste, konfirmaatio, avioliittoon vihkiminen ja sunnaaminen, kodin sunnaaminen, hautajaiset

Osaillista jumalanpalveluselämään, kristillisiin tilaisuuksiin, lähetys- ja raamattupäiviin, kuroihin.

Tarjoamme toimistoa, hautainhoitoa, virastopalveluja ja vastaamme seurakunnan hallinnosta ja päätöksenteosta.

[YHTEYSTIEDOT](#)
[TAPAHTUMAT](#)
[KIINTEISTÖT JA HAUTAUSMAAT](#)
[KIRKKOON LIITTYMINEN](#)
[ESIRUKOUSPYYNNÖT](#)
[PALAUTE](#)




PYHÄ RISTI

Rauman seurakunnan kotisivut

Pyhän Ristin kirkko
 Arvona ma-pe klo 10-16,
 la klo 11-15, su klo 10-15
 Messun radioiti kaikosta info
 Kuuntele tästä

Seurakuntatiedot
 Tiedot kastetuista, avioliittoon vihityistä ja haudatuista sinuista
 Seurakuntatiedot

Ajankohtaista ja tapahtumia



Vuonna 2016 viikon tapahtumatiedot julkaistaan torstaisin sanomalehti Länsi-Suomessa.

Tapahtumia

[Raamattu- ja lähetyspäivät 3-6.3.](#)

Ilmoitustumiset
[50-vuotisjuhlat to 17.3.](#)
[Päiväkerhot syysk 2016](#)


[Herätysliikkeet Raumalla](#)
Keväällä 2016 Pyhän Ristin kirkossa Rauman seurakunnan alueella vaikuttavat herätysliikkeet avaavat peinteiltään. Tilaisuudet alkavat kello 18. Alussa on lyhyt

Esitteet
[Raamattu- ja rukouspiiri, kevät 2016](#)
[Diakonia, kevät 2016](#)

Pyhän Ristin kirkko
 Aukioloajat 1.10.-3.5. ma-pe klo 10-16, la klo 11-15 ja su klo 10-15.
 Radiolinnit: Pyhän Ristin kirkon su klo 10 jumalanpalvelukset voit kuunnella radiosta taajuudella 105.1 MHz ja 92.5 MHz tai [Kuuntele tästä](#)

In English
Spring 2016! Every month there is either Holy Communion or International Christian Fellowship organized by the Rauma Lutheran parish.

[Tilavaraukset/Tiedotuslomake](#)




PALVELEVA PUHELIN
01019 0071
evl.fi/palvelevanetti

Tiedoksi


” Helsingin Barokkiorkesterin kevään konsertissa pe 11.3. klo 18 Pyhän Ristin kirkko laukuu J.S. Bachin rakastettuja kirkkokantaatteja.
[Lue lisää...](#)

SEURAKUNTA FACEBOOKISSA
 Klikkaa ja liity ryhmään!



ILMOITUSTAU LU

- » [Naisien aamujuhlat Unajassa 12.3.](#)
- » [Raamattu- ja lähetyspäivät 3-6.3.](#)
- » [Mennistön talvitapahtuma 6.3.](#)
- » [Heimikuu ja maaliskuu alun tapahtumakalenteri](#)
- » [Herätysliikkeet Raumalla](#)
- » [Diakonia kevät 2016 -esite](#)
- » [Lähetystyö kevät 2016 -esite](#)
- » [Raamattu- ja rukouspiiri kevät 2016 -esite](#)
- » [Tukea sureville 2016](#)



RAUMAN SEURAKUNTA

Rauman seurakunta
 Virastotalo, Kirkkokatu 2
 PL 158, 26100 Rauma

ma-pe klo 9-15, ke klo 9-17
 vähde 02 8377 5300

rauma.seurakunta@evl.fi
etunimi.sukunimi@evl.fi

Kirkkoheranvirasto
 Virastotalo, Kirkkokatu 2

puh. 02 8377 5300
rauma.kirkkoheranvirasto@evl.fi

Sunnauvaraukset
 Virastotalo, Kirkkokatu 2
 puh. 02 8377 5300
 ma-pe klo 9-15

Hautojenhoidot
 puh. 044 769 1410
 ma-pe klo 12-15

Juhlatilojen varaukset
 Virastotalo, Kirkkokatu 2
 puh. 044 769 1225

Tekninen toteutus: **A-Raahaus Oy**

Liite 2. Jyväskylän seurakunnan sivusto

JYVÄSKYLÄN SEURAKUNTA

Jyväskylän seurakunta

Hae sivustolta...

INFO JA ASIOINTI KIRKOT JA TILAT HALITUSMAAT PALAUTE YHTEYSTIEDOT ALUEET

TAPAHTUMAT kerhot ja ryhmät PERHEJUHLAT ja hautajaiset APLIA JA TUKEA elämään OSALLISTU toimi, vaikutu TUTKI USKOA VERKKOKIRKKO kuuntele, katsele

Se, joka Herraa pelkää, oppii valitsemaan oikean tien.
Ps. 25:12
Raamattu Esirikouspyyntö Jumalanpalvelukset

Jyväskylän seurakunnan tapahtumat Millaista tapahtumaa etsit?

PE 4.3. Paasto vesper Vanha Pappila LA 5.3. Perhesäily jokelan koulun liikuntasali

SU 6.3. Vittomakielisten retki Virroille Virrat SU 6.3. Messu Keltinmäen kirkko

SU 6.3. Messu Säynätsalon kirkko SU 6.3. Messu Korpilahden kirkko

Näytä tapahtumat: Täällä viikolla | Tässä kuussa | Seurakunnittain | Etsi tapahtumaa

Ekopaasto Apua pakolaiskriisiin

Apua parisuhteeseen Kirjettä maailmalta

Musiikkiryhmät Vapaaehtoiseksi

Seuraa meitä Instagramissa

Henki & elämä Kirkon chat

Seurakunta somessa Liity kirkkoon

Ututisia

Kilpajuoksu humanitääristä katastrofista vastaan
3.3.2016 12.03

Taideretriitti tarjoaa myönteisen mykkäkoulun
25.2.2016 13.26

Töihin seurakuntaan

Vapaaehtoiseksi jumalanpalvelukseen

Jyväskylän seurakunta 576 työntekijää

Ole laavereistasi ensimmäinen, joka tykkää tästä.

Jyväskylän seurakunta 8000 2018

Elämä juoksuhaudossa, sota-ajan musiikista koostuvat kaksi konserttia, järjestetään Vaajakosken kirkossa sunnuntai 6.3. klo 16 ja Kuuskälven kirkossa talvisodan päättymispäivänä, sunnuntai 13.3. klo 18. Konserteissa esinnyttävät Nuorisuorinmuset -yhtye, jonka jäsenet lapsuuteen ja nuoruuteen sota-ajan laulut ja isien sotatarinat ovat kuuluneet. Yhtyeessä soittavat haitaria Seppo Marttinen ja Markku Leppänen, kitaraa Eetu Heiskanen ja Tapio Ståhl, bassoa Kenna Korhonen ja rumpuja...
- Heikki Vaino

Jyväskylän seurakunta

Virkatodistus »

Ilmoittaudu »

In English »

Mediale »

Virkatodistustilaukset, hää- ja kastevaraukset:
050 3632 300
Hautauspalvelut:
040 1623 982
Neuvonta:
014 636 611

Jyväskylän seurakunta
(at)jev.fi
Kirkkoherranvirasto
PL 103, 40101 Jyväskylä
Tellervonkatu 5, Jyväskylä
Avoinna ma-pe klo 9.00-15.30
Y-tunnus 0208301-4

SUOMEN EV.LUT. KIRKKO⁺

Jäseninfo Kirkko Suomessa Kirkko maailmalla

Liity jäseneksi Seurakunnat Suomessa Seurakunnat maailmalla

Mihin kirkon rahat menevät? Keitä kirkkoon kuuluu? Perhejuhlat ulkomailta

Miten voin vaikuttaa? Uutisuutune Pääroksentele Luterilaisuus maailmalla

Verkkovieriskirja

Kirkkovuosi nyt

Liite 3. Esimerkkejä sivuhierarkiasta

Rauman seurakunnan sivustolla oli useita tasoja, jotka jakoivat aihepiirejä ylä- ja alaluokkiin. Sivuja oli lukuisia, ja esitänkin niistä tässä liitteessä vain hierarkiaa kuvaavia esimerkkejä. Olen merkinnyt sivut taulukoittain kuvaten niiden keskinäistä sijaintia ylä- ja alaotsikoin. Taulukon nimi kuvaa sivuhierarkian tasoa, solun otsikko yksittäistä sivua ja korostettu teksti sivun sisäisiä yläteemoja. Korostamattomat otsikot kuvaavat sivun alateemoja tarkastelupäivänä. Taulukoissa esiintyvät **päälinkit** kuvaavat linkkejä, jotka eivät sijainneet minkään pääotsikon alla, vaan ohjasivat käyttäjää ilman ulkoisia selitteitä. Laskennassa otin ne mukaan sisällön aiheina, kun taas tekstikappaleissa esiintyvät linkit jätin huomiotta, elleivät ne johtaneet seurakunnan omalle alisivulle.

Tarkastelun perusteella kukin alisivu edusti vähintään yhtä Seurakuntien verkkohankkeessa esitettyä viestinnän teemaluokkaa. Luokat ovat toiminta (1), traditio (2), tieto ja oppi (3), apu (4) sekä hengellisyys (5). Etusivulla nämä kaikki olivat edustettuina, usein jopa samassa rakenne-elementissä, joten en merkinnyt teemaa edustavia numeroita erikseen siihen.

Taulukko 27. Sivuston aihepiirit etusivulla

ETUSIVU (ylätunniste, pääsisältöalue, välitunniste ja alatunniste)		
<p>Otsikot Sivuston kuvaus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pyhä risti - Rauman srk:n kotisivut - sivuston logo <p>Pyhän ristin kirkko</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aukioloajat - Messun radiointi info - Kuuntele tästä <p>Seurakuntatiedot (sisältyy Ilossa ja surussa -osioon)</p>	<p>Päälinkit (palvelu) Eväitä kasvuun Tukea elämään Ilossa ja surussa Uskossa ja toivossa Hallinto ja palvelut</p>	<p>Päälinkit (tieto) Yhteystiedot Tapahtumat Kiinteistöt ja hautausmaat Kirkkoon liittyminen Esirukouspyynnöt Palaute</p>
<p>Otsikot Ajankohtaista ja tapahtumia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tapahtumia - Ilmoittautumiset - Esitteet - In English - Tilavaraus-/tiedotuslomake - Kirkkovuoden ajankohtainen kuva 	<p>Tiedoksi - tapahtuma</p> <p>Palveleva puhelin</p>	<p>Päälinkit Rauman seurakunnan tapahtumat Viikkomessu Franciscus-talo Keskustelu- ja käsityöpiiri Lapsikuoro Raamattupiiri Lapin miesten piiri</p>
<p>Otsikot Ilmoitustaulu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naisten aamukahvit Unajassa 12.3. - Helmi-maaliskuun tapahtumakooste - Herätysliikkeet Raumalla - Diakonia kevät 2016 -esite - Lähetystyö kevät 2016 -esite - Tukea sureville 2016 - Risti ja lounastuuli - Tilavaraus/tiedotuslomake 	<p>Päälinkit Seurakunta Facebookissa Tiekirkko Fairtrade – Reilun kaupan seurakunta Kalliokamari</p> <ul style="list-style-type: none"> - Yhteystiedot - Aukioloajat 	
<p>Otsikot Rauman seurakunta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Katuosoite - Aukioloajat - Srk:n sähköpostiosoite - Osoitteiden muoto 	<p>Kirkkoherranvirasto</p> <ul style="list-style-type: none"> - yhteystiedot <p>Siunausvaraukset</p> <ul style="list-style-type: none"> - yhteystiedot <p>Hautojenhoidot</p> <ul style="list-style-type: none"> - yhteystiedot 	<p>Juhlatilojen varaukset</p> <ul style="list-style-type: none"> - yhteystiedot

Taulukko 28. Toisen tason sivut

ETUSIVU			
1 Eväitä kasvuun	4 Tukea elämään	2 Ilossa ja surussa	1/5 Uskossa ja toivossa
Otsikot Mukana kasvun eri vaiheissa Päälinkit Lapset ja lapsiperheet Koululaiset Nuoret In English	Otsikot Tarjoamme tukea elämän käännekohtissa Päälinkit Diakonia Perheneuvonta	Otsikot Jumalan siunaus tekee juhlista unohtumattomia Päälinkit Kaste Konfirmaatio Avioliitto	Otsikot Elämän aakkoset kristinuskon kohtaamiselle Päälinkit Jumalanpalvelukset Keidaspaikat Lähetystehtävä Franciscus-talo
3 Hallinto ja palvelut		3 Yhteystiedot	
Otsikot Hallintoa ja huolenpitoa Päälinkit Virastopalvelut Valtuutetut Hautauspalvelut	Otsikot Kaikki yhteystiedot Päälinkit Kaikki yhteystiedot Lapsi- ja nuorisotyöntekijät		
1 Rauman seurakunnan tapahtumat		1 Lapin kappeliseurak. tapahtumat	
Otsikot jumalanpalvelukset, lähetys- ja rukouspiirit, seurat, luennot, lähetystyö		Otsikot Lapin kappeliseurakunnan tapahtumat	
3 Kiinteistöt ja...	3 Liittyminen	5 Esirukoukset	3 Palaute
Otsikot Toimipaikat (aakkostettu lista kiinteistöistä)	Otsikot Miten voi liittyä Rauman seurakuntaan? Päälinkit Liity kirkkoon -lomake	Otsikot Voit lähettää esirukouspyynnön... Lomake Esirukouspyyntö	Otsikot Haluan antaa palautetta Lomake palautelomake
5 Messun radiointi	5 Kuuntele tästä	2/3 Seurakuntatiedot	
Otsikot Kotikirkko lähellä sinua	Otsikot Kuuntele	Otsikot Seurakuntatiedot viikko 10	

Taulukko 29. Kolmannen tason sivut: Eväitä kasvuun

ETUSIVU EVÄITÄ KASVUUN		
1 Lapset ja lapsiperheet	1 Koululaiset	1 Nuoret
<p>Otsikot Lapset ja lapsiperheet</p> <p>Päälinkit Pyhäkoulu Kirjepyhäkoulu Pyhäkoulunopettajat Syntymäpäivät 1-5 v. Muskarit Perhekerhot 2015-2016 Päiväkerhot 2015-2016 Perhekirkot</p>	<p>Otsikot Kasva ihmeessä!</p> <p>Päälinkit Klubit Leirit Retket Täyskymppitapahtumat Toiminta kouluissa</p>	<p>Otsikot Kasva ihmeessä!</p> <p>Päälinkit Isostoiminta Klubiohjaajatoiminta Kalliokamarin viikkotoiminta Leirit Retket ja matkat</p>
1 Oppilaitokset, opiskelijat	1 Nuoret aikuiset	1 Rippikoulu
<p>Otsikot Opinahjosta seurakuntayhteyteen</p> <p>Päälinkit Rauman lukio</p>	<p>Otsikot Seurakuntamme aarre, nuori aikuinen!</p> <p>Päälinkit Monenlaisia messuja</p>	<p>Otsikot Rippikoulussa on huippuhauskaa Rippikouluilmoittautumiset 2016 rippikouluihin</p> <p>Päälinkit Aikuisrippikoulu</p>
1/3 Yhteistyötahot ja linkit	1 In English	1 Kirkonrottien seikkailut
<p>Päälinkit – (linkkejä ulkoisille sivuille)</p>	<p>Otsikot International Parish Work</p>	<p>Otsikot Kirkonrottien seikkailut</p>

Taulukko 30. Neljännen tason sivut: Lapset ja lapsiperheet

ETUSIVU			
EVÄITÄ KASVUUN			
LAPSET JA LAPSIPERHEET			
1/3 Pyhäkoulu	3 Kirjepyhäkoulu	3 Pyhäkoulun-opettajat	1/3 Syntymäpäivät
Otsikkoja Pyhäkoulun opettajaksi	Otsikkoja Kirjepyhäkoulu Kotipyhäkoulu	Otsikkoja Pyhäkoulun-opettajat	Otsikkoja 1–5 -vuotiaiden syntymäpäivät
1/3 Muskarit	1/3 Perhekerhot	1/3 Päiväkerhot	1/3 Perhekirkot
Otsikkoja Vauvamuskarit 2016-2017	Otsikkoja Perhekerhot 2015-2016	Otsikkoja Päiväkerhot 2015-2016	Otsikkoja Perhekirkko Vauvakirkot
1/3 Kouluun lähtevien siunaus	1/3 Lasten katedraali	1/3 Päivähoitoyhteydet	1/3 Kristillinen varhaiskasvatus
Otsikkoja Kouluun lähtevien siunaus	Otsikkoja Lasten katedraali	Otsikkoja Päivähoitoyhteydet Helmiryhmät	Otsikkoja Kristillinen varhaiskasvatus, Varhaiskasvatuk-sen asiakirjoja
1/3 Pikkulasten kirkot	1 Avoimet perhekerhot		1 Avoin päiväkerho
Otsikkoja Pikkulasten kirkko	Otsikkoja Avoin perhekerho Cafe Tassula		Otsikkoja Avoin päiväkerho Nuortentalolla

Taulukko 31. Neljännen tason sivut: Diakonia

ETUSIVU		
TUKEA ELÄMÄÄN		
DIAKONIA		
4 Sinä voit auttaa	1 Kerhot ja ryhmät	3 Leirit ja retket
Otsikot Sinä voit auttaa	Otsikot Kerhot ja ryhmät	Otsikot Leirit ja retket
4 Perheille tukea	4 Päihderiippuvuus	4 Lähimmäinen on vankilassa
Otsikot Perheille tukea	Otsikot Päihderiippuvuus	Otsikot Lähimmäinen on vankilassa
4 Vammaisuus osana...	4 Mielenterveyskuntoutujat	4 Monikulttuurisuus
Otsikot Vammaisuus osana elämää	Otsikot Mielenterveyskuntoutujat	Otsikot Monikulttuurisuustyö
4 Yhteisvastuu	4 Taloudellinen apu...	3/4 Yhteistyötahoja ja linkkejä
Otsikot Yhteisvastuu	Otsikot Taloudellinen apu ja neuvonta	Otsikot Yhteistyötahoja ja linkkejä


Taulukko 32. Neljännen tason sivut: Keidaspaikat

ETUSIVU			
USKOSSA JA TOIVOSSA			
KEIDASPAIKAT			
3 Kinkerit	3 Seurat	3 Rukous ja hiljaisuus	1/3 Kristityt yhdessä
Otsikot Kinkerien perinne kantaa	Otsikot Seurat ovat hengellisiä tilaisuuksia, joissa luetaan ja selitetään Raamattua	Otsikot Rukous kantaa ja hiljaisuus antaa voimaa	Otsikot Yhteiskristillinen toiminta kokoaa yhteen
3 Raamattuluennot	1/3 Esitelmät	3 Raamattu- ja keskustelupiirit	
Otsikot Raamattuluennot	Otsikot Esitelmätilaisuudet	Otsikot Raamattu- ja keskustelupiirit etsijöille	

Taulukko 33. Viidennen tason sivu: Muualla verkossa

ETUSIVU
EVÄITÄ KASVUUN
LAPSET JA LAPSIPERHEET
KRISTILLINEN VARHAISKASVATUS
3 Muualla verkossa
Otsikot Muualla verkossa

Liite 4. Näkymä uudesta hierarkiasta

 TAPAHTUMAT kerhot ja ryhmät	PERHEJUHLAT ja hautajaiset	APUA JA TUKEA elämään	OSALLISTU toimi, vaikuta	TUTKI USKOA	VERKKOKIRKKO kuuntele, katsele	
Lapsille ja lapsiperheille	Ristiäiset	Päihde- ongelmat	Lähetystyö	Miksi kuulua kirkkoon	Kirkonrottien seikkailut	
	Rippijuhlat	Ihmissuhteet	Kuorot	Mihin uskomme	Facebook	
Harrastukset ja kerhot nuorille ja aikuisille - Monenlaisia messuja - Liikuntavuorot - Avoimet ovet	Aikuisrippikoulu	Erytysryhmille	Franciscus- talo	Hengellinen pohdiskelu	Messun äänitteet	
	Häät	Henkinen hyvinvointi	Sinä voit auttaa	Seurakun- tamme	Nettipappi	
Kodin siunaus	Suru ja kriisi	Nuorten vapaa- ehtoistyö	-Isoset -Klubi- ohjaajat - Kummi- lapset	Ilmiöt ja kannanotot	Nuoriso- työkeskus Kalliokamari	
Senioreille	Hautajaiset	Päivystävä pappi	Jumalan- palvelus	Kirkon perinteet	Mediaseuranta	
Konsertit					Blogi	
Rukous ja hiljaisuus		Seurakunta- lehti				
Kristityt yhdessä		Ripari.fi				
Raamattuluennot						
Jumalanpalvelukset ja uskonelämä						
Ryhmät - Kinkerit - Seurat - Esitelmät - Raamattu- ja keskustelupiirit				Internat. Work		
				Päätäjät		
				Ehdota toimintaa		

INFO JA ASIOINTI	KIRKOT JA TILAT	HAUTAUSMAAT	PALAUTE	YHTEYSTIEDOT	ALUEET ▾
Kirkkoon liittyminen	Tiekirkko	Lapin hautausmaa	Palaute sivustosta	Kaikki yhteystiedot	Rauman seurakunta
Henkilöstöhallinto	Tilojen vuokraus	Monnan hautausmaa	Palaute palveluista	Lapsi-/nuoriso- työntekijät	Lapin kappeli- seurakunta
Taloushallinto	Kiinteistöt aakkosittain	Vanha hautausmaa		Diakonit	
				Perheneuvojat	
				Sairaala- sielunhoitaja	
				Papit	
				Kanttorit,	
				Lähetys sihteeri	
				Päätäjät	