



Vaasan yliopisto  
UNIVERSITY OF VAASA

Wilhelmina Paananen

# **Visuaalisuus palvelevan viranomaisviestinnän tukipilarina**

Virastojen verkkosivustojen visuaalinen käytettävyys

Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö  
Organisaatioiden viestinnän pro gradu -tutkielma  
Viestinnän monialainen maisteriohjelma

Vaasa 2024

---

**VAASAN YLIOPISTO****Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö**

|                          |  |                   |    |
|--------------------------|--|-------------------|----|
| <b>Tekijä:</b>           | Wilhelmina Paananen  |                   |    |
| <b>Tutkielman nimi:</b>  | Visuaalisuus palvelevan viranomaisviestinnän tukipilarina : Virastojen verkkosivustojen visuaalinen käytettävyys |                   |    |
| <b>Tutkinto:</b>         | Filosofian maisteri  |                   |    |
| <b>Oppiaine:</b>         | Viestinnän monialainen maisteriohjelma   |                   |    |
| <b>Työn ohjaaja:</b>     | Heidi Hirsto   |                   |    |
| <b>Valmistumisvuosi:</b> | 2024   | <b>Sivumäärä:</b> | 78 |

---

**TIIVISTELMÄ:**

Visuaalisella suunnittelulla on nykyisin yhä merkittävämpi rooli käytettävän eli vaivattoman ja tehokkaan käyttäjäkokemuksen tarjoavan viestinnän rakentamisessa. Esteettisyyden ja käytettävyyden yhteenliittymästä muodostuu visuaalisen käytettävyyden käsite, jolla viitataan tiivistetyksi sellaiseen visuaaliseen suunnitteluun, joka tukee alustan kokonaisvaltaista käytettävyyttä.

Kesäkuussa 2023 julkaistun hallitusohjelman mukaan Valvira, aluehallintovirastot sekä ELY-keskusten ympäristöasioiden vastuualueen tehtävät yhdistetään uudeksi, monialaiseksi virastoksi. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan, kuinka näiden kolmen viraston verkkosivustojen visuaalinen käytettävyys muodostuu ja tukee palvelevaa viranomaisviestintää. Tutkimus rakentuu visuaalisen käytettävyyden, visuaalisen suunnittelun sekä julkisen sektorin ja organisaatioviestinnän teemojen tarjoamalle pohjalle.

Rajattua tutkimusaineistoa, virastojen verkkosivustojen avainsivuja, tarkastellaan teoriaohjauksen sisällönanalyysin avulla. Sen viitekehyksenä toimii Schlatterin ja Levinsonin (2013) jaottelu visuaalisen käytettävyyden osatekijöistä. Tutkijat jaottelevat ne kolmeksi pääperiaatteeksi: *yhtenäisyydeksi*, *hierarkiaksi* sekä alustan *persoonallisuudeksi*. Nämä pääperiaatteet ilmenevät käyttöliittymissä erilaisten visuaalisten elementtien, kuten typografian, värien tai taiton kautta. Tutkimuskysymyksiin onnistuneesti vastaamalla voi lisäksi rakentaa näiden työkalujen avulla eräänlaista visuaalisen käytettävyyden ideaalia tulevaisuuden uudistuneen viraston verkkosivuston suunnittelutyön tueksi.

Selkeän ja ymmärrettävän viranomaiskielen hyödyntämisen tai esimerkiksi saavutettavuuden varmistamisen lisäksi lukeutuukin juuri visuaalinen suunnittelu tärkeisiin tukipilareihin ihmisten tasavertaiseen palvelemiseen pyrkivän, monikanavaisen viranomaisviestinnän toteuttamisessa. Tutkimus tarjoaa myös uusia näkökulmia toistaiseksi vielä vähemmän kartoitetulta tutkimuskentältä. Usein visuaalisuuteen liittyvien tematiikkojen tarkastelussa kiinnitetäänkin ensisijaisesti huomiota vaikkapa brändin, mainonnan tai retoriikan kaltaisiin tekijöihin eikä niinkään visuaalisuuden kykyyn toimia eräänlaisena tehokkaana viestinnän selkeyttäjänä, yksinkertaistajana ja yleistajuistajana – tärkeänä organisaatioiden viestinnän osana, joka palvelee niiden tavoitteiden saavuttamista.

---

**AVAINSANAT:** Visuaalinen käytettävyys, organisaatioviestintä, viranomaisviestintä, verkkosivustot, julkinen sektori, visuaalinen suunnittelu

## Sisällys

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Johdanto  | 6  |
| 1.1   | Tutkimuksen tavoite   | 7  |
| 1.2   | Tutkimusaineisto  | 8  |
| 1.3   | Aluehallintovirasto, ELY-keskus ja Valvira                                | 10 |
| 1.4   | Tutkimusmenetelmä   | 11 |
| 2     | Palveleva viranomaisviestintä   | 14 |
| 2.1   | Julkisen sektorin sähköinen viranomaisviestintä                           | 15 |
| 2.2   | Kansalaiset kohderyhmänä  | 16 |
| 2.3   | Alustan suunnittelun lähtökohdat  | 17 |
| 3     | Visuaalinen käytettävyys  | 19 |
| 3.1   | Estetiikan ja käytettävyyden kokonaisuus                                  | 19 |
| 3.2   | Visuaalisen käytettävyyden pääperiaatteet                                 | 21 |
| 3.2.1 | Yhtenäisyys   | 22 |
| 3.2.2 | Visuaalinen hierarkia   | 22 |
| 3.2.3 | Persoonallisuus   | 23 |
| 3.3   | Visuaaliset elementit   | 24 |
| 3.3.1 | Typografia  | 24 |
| 3.3.2 | Värit   | 25 |
| 3.3.3 | Kuvallisuus ja kuvakkeet  | 26 |
| 3.3.4 | Alustan taitto  | 27 |
| 3.3.5 | Käyttöliittymän hallintatoiminnot ja affordanssit                         | 28 |
| 3.4   | Konteksti ja käyttäjäsidonnaisuus   | 29 |
| 4     | Visuaalinen käytettävyys ja sen rakentuminen virastojen verkkosivustoilla | 31 |
| 4.1   | Selkeyttä typografian avulla  | 31 |
| 4.2   | Värit käyttäjäkokemuksen ja tunteiden ohjaajina                           | 36 |
| 4.3   | Kuvallisuus tehokkaana viestien välittäjänä                               | 40 |
| 4.3.1 | Kuvakkeet merkitysten tiivistäjinä  | 40 |
| 4.3.2 | Tietoa ja tunteita valokuvien kautta                                      | 45 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.4   | Taittoratkaisut hierarkian ylläpitäjinä                                  | 49 |
| 4.5   | Affordanssit saumattoman käyttäjäkokemuksen rakentajina                  | 53 |
| 4.5.1 | Haku- ja kielivalintatoiminnot verkkosivuston käytön lähtökohtina        | 54 |
| 4.5.2 | Haitarit informaation määrän optimoijina                                 | 54 |
| 4.5.3 | Linkit toimivan navigaation edellytyksinä                                | 56 |
| 4.5.4 | Painikkeilla ilmettä ja käytön saumattomuutta                            | 58 |
| 4.5.5 | Overlay-elementit katseenvangitsijoina                                   | 58 |
| 5     | Visuaalisesti käytettävän ja palvelevan viranomaisverkkosivuston ideaali | 60 |
| 6     | Päätäntö   | 64 |
|       | Lähteet  | 68 |
|       | Liitteet   | 78 |
|       | Liite 1. Kuvakaappaus tutkielman aineistosta                             | 78 |

## Kuvat

|         |   |    |
|---------|---|----|
| Kuva 1. | Otsikkotyylä 1 virastojen verkkosivustoilla.                                | 33 |
| Kuva 2. | Eri otsikkotyylejä valvira.fi- ja avi.fi-verkkosivustojen sivuilla.         | 34 |
| Kuva 3. | Kuvakaappaus ely-keskus.fi-verkkosivuston lihavoiduista teksteistä.         | 35 |
| Kuva 4. | Esimerkkejä kuvakkeista virastojen verkkosivustoilla.                       | 42 |
| Kuva 5. | ELY-keskuksen ja Valviran verkkosivustojen uutiskuvia.                      | 46 |
| Kuva 6. | Kuvituskuvien käyttö aluehallintoviraston ja Valviran verkkosivustoilla.    | 48 |
| Kuva 7. | Esimerkki tekstien sisennyksistä ely-keskus.fi-sivustolla.                  | 51 |
| Kuva 8. | Tekstejä ole sijoitettu saman vaakaruudukon linjoja noudattaen.             | 52 |
| Kuva 9. | Erilaisia hallintatoimintoja ja affordansseja virastojen verkkosivustoilla. | 53 |

## Kuviot

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Kuvio 1. | Teoriaohjaava sisällönanalyysi tutkimusmenetelmänä.               | 13 |
| Kuvio 2. | Kokoamani värikartat virastojen verkkosivustojen värimaailmoista. | 36 |
| Kuvio 3. | Sans serif -fontti on visuaalisesti käytettävä.                   | 60 |

## Taulukot

|             |                              |   |
|-------------|------------------------------|---|
| Taulukko 1. | Tutkielman rajattu aineisto. | 9 |
|-------------|------------------------------|---|

# 1 Johdanto

Visuaalisuus on alati näkyvämpi osa viestintää sosiaalisen median audiovisuaalisesta kuvavirrasta aina käyttöliittymien suunnitteluun asti. Kostelnick (2020, s. 7) painottaakin, että visuaalisella suunnittelulla on nykyisin yhä merkittävämpi rooli myös käytettävän eli vaivattoman ja tehokkaan käyttäjäkokemuksen tarjoavan viestinnän rakentamisessa.

Visuaalisesti käytettävällä alustasuunnittelulla pyritään siihen, että käyttäjän olisi helpompi käyttää alustaa onnistuneiden visuaalisten ratkaisujen ansiosta (Schlatter & Levinson, 2013, Johdanto). Tässä ovat tiedon vaivattoman etsimisen ja saannin kannalta aiempaa merkittävämmässä roolissa juuri alustojen lukuisat visuaaliset apukeinot, kuten sivuston käyttöä helpottava värimaailma, informaatiota tiivistävät kuvakkeet tai toimintaa ohjailevat painikkeet (ks. Schlatter & Levinson, 2013; Malamed, 2015). Selkeän ja ymmärrettävän viranomaiskielen hyödyntämisen tai esimerkiksi saavutettavuuden varmistamisen lisäksi visuaalisuus on tärkeä tukipilari ihmisten tasavertaiseen palveleminen pyrkivän, monikanavaisen viranomaisviestinnän toteuttamisessa (Valtioneuvoston kanslia, 2023, s. 7, 11–12).

Kesäkuussa 2023 julkaistun hallitusohjelman mukaan sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira, aluehallintovirastot sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten eli ELY-keskusten ympäristöasioiden vastuualueen tarkoituksenmukaiset tehtävät yhdistetään uudeksi, monialaiseksi virastoksi (Valtioneuvosto, 2023, luku 3.2; Valtiovarainministeriö, 2023). Verkkosivustot ovat Isohellan ja Mäkipään (2022, s. 1–2) mukaan valtion virastojen kaltaisille organisaatioille yhä äärimmäisen tärkeä viestinnällinen väline saumattoman palvelun tarjoamiseen nykypäivän multimodaalisessa ympäristössä. Valtion aluehallinnon uudistuksen myötä aukeakin tilaisuus tuottaa ajankohtaista ja relevanttia tutkimustietoa yhdistyvän viraston verkkosivuston rakentamisprosessia varten. Muun muassa Valtioneuvoston kanslian viestintäsuosituksen (2023) mukaan valtion virastojen avaintehtävä on ennen kaikkea kansalaisten palveleminen, minkä takia on hedelmällistä tutkia, millaiset ratkaisut voisivat tukea uuden viraston visuaalisen käytettävyyden

suunnittelua parhaan palvelun tarjoamiseksi. Saan itse samalla tutkijana virastouudistuksesta mielenkiintoisen ja käytännönläheisen tutkimuskohteen organisaatioviestinnän kentällä.

Tutkimukseni tarjoaa uusia näkökulmia toistaiseksi vielä vähemmän kartoitetulta tutkimuskentältä. Usein visuaalisuuteen liittyvien tematiikkojen tarkastelussa kiinnitetäänkin ensisijaisesti huomiota vaikkapa brändin, mainonnan tai retoriikan kaltaisiin tekijöihin eikä niinkään visuaalisuuden kykyyn toimia eräänlaisena tehokkaana viestinnän selkeyttäjä, yksinkertaistajana ja yleistajuistajana – tärkeänä valtion virastojen kaltaisten organisaatioiden tavoitteiden saavuttamista palvelevana osana niiden viestintää.

## 1.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, kuinka kolmen suomalaisen viraston, aluehallintoviraston, ELY-keskuksen sekä Valviran, verkkosivustojen visuaalinen käytettävyys rakentuu ja tukee palvelevaa viranomaisviestintää.

Tarkennan tutkimukseni tavoitetta kahdella tutkimuskysymyksellä:

1. Miten visuaalisen käytettävyyden periaatteet toteutuvat virastojen verkkosivustoilla?
2. Mitkä ovat verkkosivustoilla merkittävimmät visuaalista käytettävyyttä edistävät elementit?

Ensimmäisen tutkimuskysymykseni ratkaisemiseksi hyödynnän apunani Schlatterin ja Levinsonin (2013) kolmiportaista jaottelua, jonka mukaan visuaalinen käytettävyys koostuu alustan yhtenäisyydestä, hierarkkisuudesta sekä persoonallisuudesta. Pyrin selvittämään, kuinka nämä kolme visuaalisen käytettävyyden pääperiaatetta konkretisoituvat aluehallintoviraston, ELY-keskuksen ja Valviran verkkosivustoilla. Visuaalisen käytettävyyden ilmenemismuotona toimivat erilaiset visuaaliset elementit, kuten esimerkiksi typografia sekä alustalla hyödynnettävät kuvakkeet, ja toisen tutkimuskysymykseni avulla pyrin

tarkastelemaan valitsemaani aineistoa ja sen visuaalisuuden käytettävyyden tasoa näiden elementtien kautta. Haluan esimerkiksi selvittää, muodostavatko elementit yhdessä koherentin kokonaisuuden, vai erottautuuko jokin niistä edukseen erityisen huomattavasti käytettävyyttä parantavana osatekijänä.

Koko tutkimukseni taustana toimii kolmen tarkastelemani viraston yhdistyminen vuonna 2023 julkaistun hallitusohjelman mukaisesti. Tutkimuskysymyksiini onnistuneesti vastamalla pystyn samalla rakentamaan eräänlaista visuaalisen käytettävyyden ideaalia tulevaisuuden uudistuneen viraston verkkosivuston suunnittelutyön tueksi. Palaan tähän pohdintaan tutkielmani viidennessä luvussa.

## 1.2 Tutkimusaineisto

Aineistonani toimii aluehallintoviraston, ELY-keskuksen ja Valviran verkkosivustot. Kaikkien kolmen viraston verkkosivustoihin liittyy myös muita alisivustoja – esimerkiksi [vesi.fi](#) (ELY-keskus), [työsuojelu.fi](#) (aluehallintovirasto) ja [tukija.fi](#) (Valvira), mutta keskityn kuitenkin tutkielmassani vain virastojen pääverkkosivustoihin. Jotta pystyn toteuttamaan mahdollisimman syväluotaavan sisällönanalyysin, analysoin jokaisesta sivustosta vain tiettyjä avainsivuja (ks. Taulukko 1). Tallennan aineistoni itselleni kuvakaappauksina, sillä verkkosivusisällöt päivittyvät ja muuttuvat jatkuvasti (ks. Liite 1). Aineistoni on kerätty 01.11.2023–06.02.2024 välisenä aikana Safari-verkkoselaimen työpöytäversioilla, eikä tutkimukseni näin ollen ota kantaa virastojen verkkosivustojen mobiiliversioiden visuaaliseen käytettävyyteen. Tutkimusaineistoni on julkinen verkkoaineisto, minkä takia en tarvitse varsinaista tutkimuslupaa virastoilta. Olen kuitenkin informoinut virastoja tekemästäni tutkimuksesta, jotta tutkimustuloksia voidaan potentiaalisesti hyödyntää uuden viraston verkkosivuston suunnittelutyössä.

Aineistoni koostuu kymmenestä erillisestä avainsivusta tai avainsivun osasta virastojen verkkosivustoilta (ks. Taulukko 1). Avainsivuilla tarkoitetaan tässä tapauksessa sellaisia verkkosivuja, joihin käyttäjä todennäköisimmin törmää ensimmäistä kertaa

verkkosivustoilla vieraillessaan ja tietoa etsiessään. Avainsivuihin luokitellaan verkkosivujen ja hakukoneoptimoinnin asiantuntijoiden yleisen konsensuksen mukaan verkkosivuston etusivu, organisaation tietosivu, ajankohtaissisältöjen sivu sekä yhteystietosivu (ks. Patel, 2021; Carter, 2022). Virastojen avainsivut on valittu niin, että ne ovat keskenään mahdollisimman vertailukelpoisia ja samansisältöisiä. Kaikki analysoitavat sivut ovat lisäksi visuaalisilta elementeiltään ja ulkonäöltään monimuotoisia, mikä tekee niistä mahdollisimman hedelmällisiä tarkastelukohteita visuaalisen käytettävyyden tason ja luonteen selvittämisessä. Tutkimusaineistooni valituissa avainsivuissa esiintyykin muun muassa eri tasoisia tekstielementtejä, kuvakkeita, avautuvia tekstihaitareita sekä linkkejä, joita tutkin esimerkiksi typografian, taiton sekä värien kaltaisten tekijöiden näkökulmasta. Pureudun näihin visuaalisiin elementteihin tarkemmin kolmannessa luvussa.

**Taulukko 1.** Tutkielman rajattu aineisto.

| <b>Tarkasteltava avainsivu</b>       | <b>Sivun nimi avi.fi</b>                 | <b>Sivun nimi ely-keskus.fi</b>     | <b>Sivun nimi valvira.fi</b>                           |
|--------------------------------------|--|-------------------------------------|--|
| Etusivu                              | Etusivu                                  | Etusivu                             | Etusivu  |
| Haku                                 | Mitä haluat etsiä?                       | Haku                                | Hae sivustolta   |
| Verkkouutiset ja tiedotteet          | Uutishuone                               | Ajankohtaista                       | Ajankohtaista  |
| Tietoa virastosta                    | Tietoa meistä                            | ELY-keskukset ja niiden tehtävät    | Tietoa meistä  |
| Yhteystiedot                         | Yhteystiedot                             | Asiointi ja yhteystiedot            | Ota yhteyttä   |
| Asiointi                             | Asiointipalvelut                         | Asiointi ja yhteystiedot            | Sähköinen asiointi                                     |
| Yleinen sisältösivu                  | Tarttuvista eläintaudeista ilmoittaminen | Vesivarojen käyttö ja hoito         | Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollossa |
| Työnantajasisivu                     | Töissä meillä                            | Meille töihin                       | Töissä Valvirassa                                      |
| <b>Tarkasteltava sivun osa</b>       | <b>Sivun sijainti avi.fi</b>             | <b>Sivun sijainti ely-keskus.fi</b> | <b>Sivun sijainti valvira.fi</b>                       |
| Sivun alatunniste (footer-elementti) | Verkkosivuston alaosa                    | Verkkosivuston alaosa               | Verkkosivuston alaosa                                  |
| Sivun navigaatio                     | Verkkosivuston yläosa                    | Verkkosivuston yläosa               | Verkkosivuston yläosa                                  |

### 1.3 Aluehallintovirasto, ELY-keskus ja Valvira

Aluehallintovirasto koostuu kuudesta Manner-Suomessa sijaitsevasta virastosta sekä Ahvenanmaan valtionvirastosta. Aluehallintovirastojen monipuolisiin tehtäviin kuuluu muun muassa edistää perusoikeuksien ja oikeusturvan toteutumista, peruspalvelujen saatavuutta, ympäristönsuojelua, sisäistä turvallisuutta sekä terveellistä ja turvallista elin- ja työympäristöä valvomillaan alueilla. Viraston toimintaa ohjaavat lait sekä kahdeksan ministeriötä (Aluehallintovirasto, 2023). Aluehallintoviraston tämänhetkinen verkkosivusto on avi.fi. Kansalainen saattaa hakeutua verkkosivustolle hoitaakseen lakisääteisiä lupa- ja valvonta-asioita, tehdäksään erilaisia valituksia tai etsiäkseen tietoa ja neuvoja esimerkiksi alueellisiin rakennusprojekteihin ja terveydenhuoltokysymyksiin liittyvissä asioissa. Aluehallintovirasto auttaa yksityishenkilöitä muun muassa silloin, jos henkilö haluaa perustaa ravintolan, jossa voi myydä tai anniskella alkoholia. Tällöin henkilö tarvitsee aluehallintovirastolta anniskeluluvan. Aluehallintovirastolta voi tarvita myös luvan esimerkiksi silloin, kun henkilö haluaa perustaa yksityisen päiväkodin (Aluehallintovirasto, 2024).

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, eli ELY-keskukset, toimivat valtion aluehallintoviranomaisina yhdessä aluehallintovirastojen kanssa. Suomessa toimii yhteensä 15 ELY-keskusta, jotka edistävät alueellista kehittämistä hoitamalla valtionhallinnon toimeenpano- ja kehittämistehtäviä alueillaan. Viraston tehtävät jakautuvat kolmeen vastuualueeseen, jotka ovat elinkeinot, työvoima ja osaaminen; liikenne ja infrastruktuuri sekä ympäristö ja luonnonvarat (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, 2023; Työ- ja elinkeinoministeriö, 2023). Valtionhallinnon uudistuksessa ELY-keskusten ympäristöasioiden vastuualueen tarkoituksenmukaiset tehtävät yhdistetään uuteen virastoon Valviran ja aluehallintovirastojen kanssa (Valtiovarainministeriö, 2023). ELY-keskuksen moninaiset tehtävät vaihtelevat esimerkiksi yritysten neuvontapalveluista maaseutuasioihin, liikenteen lupa-asioihin, maahanmuuttoasioihin, ympäristönsuojeluun sekä alueiden käytön ja rakentamisen ohjaukseen (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2023). ELY-keskuksen verkkosivusto toimii osoitteessa ely-keskus.fi. Kansalainen voi tarvita ELY-keskusten verkkosivuja esimerkiksi hakiessaan avustuksia, korvauksia tai erilaisia lupia elinkeino-,

liikenne- ja ympäristöasioissa. Näihin voi kuulua muun muassa avustus yksityistien parantamiseen, kalastuslain mukaiset poikkeusluvut tai esimerkiksi tuulivoimaneuvonta (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, 2024).

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto eli Valvira on sosiaali- ja terveysministeriön (STM) hallinnonalan keskusvirasto. Valvira myöntää erilaisia lupia ja valvoo valtakunnallisesti sosiaali- ja terveydenhuollon sekä ympäristöterveyden toiminnan asianmukaisuutta. Virasto ohjaa myös aluehallintovirastojen toimintaa, valvoo potilas- ja asiakastietojärjestelmiä sekä vastaa esimerkiksi ammatinharjoittajien lainmukaisista luvista. Valviran laajan toimintakentän piiriin kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon sekä ympäristöterveyden lisäksi myös alkoholielinkeinon ja tupakan teemat (Valvira, 2023). Käyttäjä löytää Valviran verkkosivuston osoitteesta [valvira.fi](http://valvira.fi). Valvira vastaa myös muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeuksista, ja yksityishenkilö tarvitseekin Valviran verkkosivustoa esimerkiksi valmistuessaan korkeakoulusta sairaanhoitajaksi, lääkäriksi tai lähihoitajaksi sekä hakiessaan virallista ammattioikeutta harjoittaakseen ammattiaan. Yksityishenkilö saattaa lisäksi vierailla Valviran sivustolla, jos hän joutuu tekemään kantelun vakavasta hoitovirheestä, joka on johtanut esimerkiksi läheisen kuolemaan. Valviran verkkosivustolta löytyy lisäksi valtakunnallisen tason tietoa vaikkapa asumisterveyden tai alkoholiin liittyvän sääntelyn piiriin kuuluvista seikoista (Valvira, 2023).

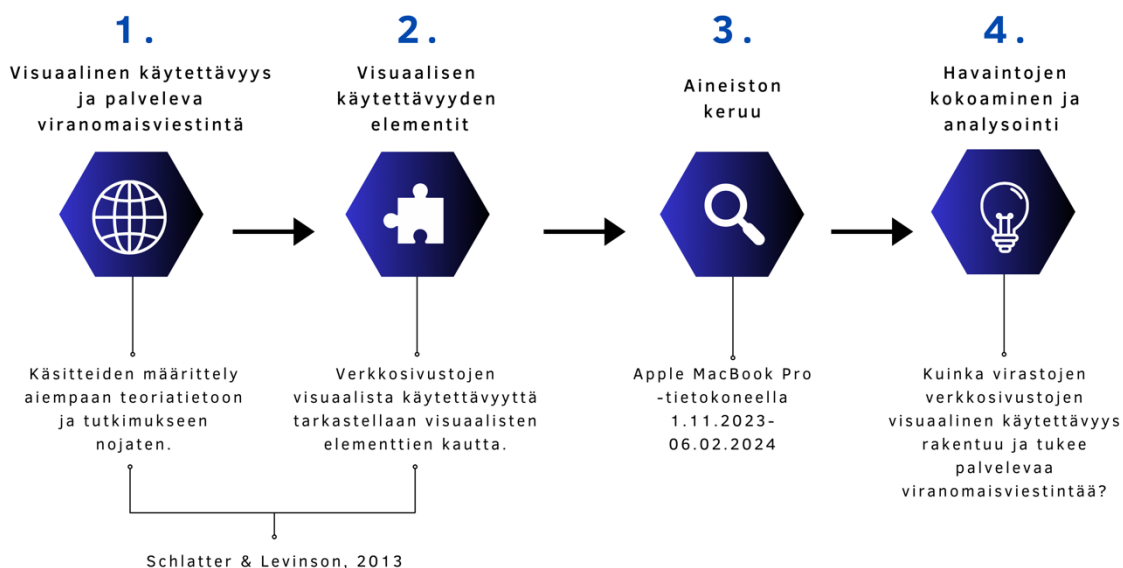
## 1.4 Tutkimusmenetelmä

Käytän tutkimusmenetelmänäni sisällönanalyysiä, joka kuuluu kvalitatiivisen tutkimuksen piiriin. Sisällönanalyysi on menetelmällisesti ja teoreettisesti joustava tutkimusmenetelmä, joka soveltuu sisällön objektiiviseen ja systemaattiseen kuvailuun (Seppänen, 2005, s. 144; Tuomi & Sarajärvi 2012, s. 96–97). Valitsemani tutkimusmenetelmä sopii tutkimustapaani tarkastella aineistoani, virastojen verkkosivuja, eräänlaisina visuaalisina kokonaisuuksina ja teksteinä. Näin ollen voin nostaa niiden sisällöstä esiin piirteitä koodattavaksi ja sen jälkeen analysoitavaksi visuaalisen käytettävyyden näkökulmasta (Löfgren, 2013).

Hyödynnän sisällönanalyysityypeistä teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä (engl. directed content analysis), jossa tukeudun aikaisempaan teoriaan ja tutkimuslähteisiin pyrkiesäni joko laajentamaan tai vahvistamaan tieteenalan aiempaa teoriapohjaa. Valmis tutkimuspohja auttaa minua tarkentamaan tutkimuskysymystäni sekä tarjoaa avukseni tutkimuksen kannalta hyödyllisiä lähtökohtia sekä ennakkoehtoja ilmiön syväluotaavaan tarkasteluun (Hsieh & Shannon, 2005, s. 1281; Assarroudi ja muut, 2018).

Tutkimukseni teoriaohjaavan sisällönanalyysin viitekehyksenä toimii Schlatterin ja Levinsonin (2013) jaottelu visuaalisen käytettävyyden osatekijöistä. Schlatter ja Levinson (2013) jaottelevat käyttöliittymän, kuten verkkosivuston tai sovelluksen, visuaaliseen käytettävyyteen vaikuttavat tekijät kolmeksi pääperiaatteeksi: *yhtenäisyydeksi*, *hierarkiaksi* sekä alustan *persoonallisuudeksi*. Nämä pääperiaatteet ilmenevät käyttöliittymissä erilaisten visuaalisten elementtien kautta, ja näitä elementtejä tarkastelemalla syntyy kokonaiskuva alustan visuaalisen käytettävyyden tasosta. Käsittelen visuaalisen käytettävyyden pääperiaatteita sekä visuaalisia elementtejä tarkemmin toisessa luvussa. Tutkimukseni tarkoituksena ei ole toteuttaa virastojen verkkosivustoista empiiristä käytettävyydestä tutkimusta, vaan pyrkiä aineistoni avulla selvittämään, minkä varaan niiden visuaalinen käytettävyys rakentuu.

Alla olevassa kuviossa käyn tarkemmin läpi tutkimuksessani hyödyntämäni teoriaohjaavan sisällönanalyysin vaiheita (ks. Kuvio 1). Tutkimusmenetelmäni ensiaskelina määrittelen tutkimuksen avainkäsitteet. Käsittelen tutkimukseni toisessa luvussa palvelevan viranomaisviestinnän käsitettä, joka linkittyy vahvasti viranomaisten verkkosivustojen suunnitteluun, toimintaan sekä käyttöön ja on täten tutkimukseni kannalta avainasemassa. Tämän jälkeen syvennyn kolmannessa luvussa visuaalisen käytettävyyden käsitteeseen sekä visuaalisiin elementteihin, joiden kautta visuaalinen käytettävyys analysoimillani verkkosivustoilla ilmenee. Teoriaan pureutumisen ohella toteutan keräämälleni verkkosivustoaineistolle sisällönanalyysin, jonka tuloksia käyn läpi tutkimukseni neljännessä luvussa Schlatterin & Levinsonin (2013) visuaalisen käytettävyyden periaatteiden tarjoamalla teoriapohjan avulla.



**Kuvio 1.** Teoriaohjaava sisällönanalyysi tutkimusmenetelmänä.

On huomionarvioista todeta, että työskentelen tällä hetkellä Valvirassa viestintäasiantuntijana. Minulla on näin ollen viraston virkamiehenä varsin laaja tuntemus sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastojen toiminnasta. Vaikka työskentelen Valvirassa, en kuitenkaan vastaa valvira.fi-sivustosta enkä ole osallistunut sen rakentamiseen.

Lisäksi on mainittava, että jokaisen viraston omat graafiset tai visuaaliset ohjeistukset asettavat reunaehdot niiden visuaaliselle suunnittelutyölle (esim. Aluehallintovirasto, 2020; Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, 2020). Tutkimustani varten olen tutustunut aluehallintoviraston sekä ELY-keskuksen graafisiin ohjeistuksiin. Valviran visuaalinen ohje ei puolestaan ole julkisesti saatavilla, joten vaikka minulla on siihen pääsy virkasuhteeni kautta, en käsittele sitä tässä tutkimuksessa. Tarkastelen tutkielmassani visuaalista käytettävyyttä ja suunnittelua nimenomaan käyttäjien näkökulmasta, joten verkkosivustojen suunnitteluprosesseja taustalla ohjaavien graafisten ohjeistusten sijaan keskityn analysoimaan näiden prosessien käyttäjille näkyviä lopputuloksia, eli valmiita verkkosivustoja.

## 2 Palveleva viranomaisviestintä

Viimeisin, vuoden 2023 Valtionhallinnon viestintäsuositus alkaa sanoin ”Valtionhallinto ja sen viestintä ovat ihmisiä varten” (Valtioneuvoston kanslia, 2023, s. 7). Tämä lause kiteyttää mainiosti myös visuaalisen käytettävyyden ydintä kohderyhmän, ihmisten, tarpeiden palvelijana (ks. Schlatter & Levinson, 2013). Valtioneuvoston kanslian viestintäsuosituksessa (2023) korostetaan erityisesti, että nykypäivänä valtion viestinnän tulisi olla kuuntelevaa, ratkaisukeskeistä ja palvelevaa. Harkitusti suunnitellulla ja onnistuneesti toteutetulla viestinnällä pyritään tekemään valtionhallinto, viranomaistoiminta ja palvelut tutuiksi sekä luomaan edellytykset vuorovaikutukselle (Valtioneuvoston kanslia, 2023, 12). Valtion virastojen kaikella viestinnällä verkkoviestinnästä aina someviestintään ja esimerkiksi mediaviestintään saakka on tärkeä tehtävä vahvistaa demokratiaa sekä vaalia yhdenvertaisuutta ja näin ollen palvella jokaista yhteiskunnan jäsentä (ks. Valtioneuvoston kanslia, 2023, s. 7).

Viranomaisten tulee julkisuusperiaatteen mukaisesti palvella kansalaisten tiedontarpeita (Valtioneuvosto, 2021). Nykypäivän multimodaalisessa mediaympäristössä myös saavutettavuuden ja ymmärrettävyyden teemat ovat todella tärkeitä onnistuneen viestinnän takaamiseksi, ja ne tulee Valtioneuvoston kanslian viestintäsuosituksen (2023, s. 11) mukaan huomioida kaikissa viestintäkanavissa. Valtioneuvoston kanslian viestintäsuosituksessa (2023, s. 11) kiinnitetään huomiota oikeaoppisesti toteutetun visuaalisuuden merkitykseen myös ymmärrettävyyden lisäämisen kannalta. Myös laki digitaalisten palveluiden saavutettavuudesta velvoittaa julkisia organisaatioita ylläpitämään verkkosisältöjensä käytettävyyttä (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019).

Kiteytän kaiken yllä mainitun yhdeksi käsitteeksi – *palvelevaksi viranomaisviestinnäksi*. Määrittelen palvelevan viranomaisviestinnän käsitteen aktiiviseksi, luotettavaksi ja asiantuntevaksi viranomaisviestinnäksi, jonka keskiössä on ihmisten tasavertainen palveleminen ja monimuotoisen kohderyhmän syvä ymmärrys. Tässä luvussa käyn tarkemmin läpi, mitä palveleva viranomaisviestintä pitää sisällään.

## 2.1 Julkisen sektorin sähköinen viranomaisviestintä

Canel ja Luoma-aho (2019, s. 25–33) määrittelevät julkisen sektorin viestinnän (engl. public sector communication) organisaatioiden sisällä ja välillä sekä sidosryhmien kanssa tapahtuvaksi, tavoitelähtöiseksi viestinnäksi, joka mahdollistaa julkisen sektorin toiminnan tietyssä sosiaalisessa ja poliittisessa kontekstissa. Sen tarkoituksena on tutkijoiden mukaan generoida ”yhteistä hyvää” ja vahvistaa luottamusta viranomaisten ja kansalaisten välillä.

Julkisen sektorin viestintä on ollut jo pitkään murroksessa. Suuri muutos tapahtui virastojen siirtyessä verkkosivustojen aikaan World Wide Web 1.0:n synnyn vanavedessä (McNutt, 2014, s. 50). Vuodesta 2015 eteenpäin digitalisoituminen ja palvelun tarjoaminen digitaalisesti ovat olleet valtion tärkeimpiä kehitysprojekteja (Isohella & Mäkipää, 2022, s. 22). Tämän kehityskaaren myötä voikin virastojen verkkosivustojen tapauksessa puhua eräänlaisesta sähköisestä julkishallinnosta (engl. e-government), jolla viitataan siihen, että tietoa välitetään kansalaisille internetin tai muiden digitaalisten palveluiden kautta (ks. Venkatesh ja muut, 2012, s. 116–117; West, 2004).

Nykyisin verkkosivustot ja teknologia kehittyvät kuitenkin jatkuvasti mahdollistaen yhä vuorovaikutteisemman viestinnän Web 2.0 nousun myötä. Nykyisin jo ohitettua Web 1.0:n aikaa edustavat, passiivisemmat virastojen verkkosivustot eivät ole enää kansalaisten ainoa tiedonlähde, sillä ihmiset luottavat yhä enenevässä määrin myös muihin mobiililaitteilla selattaviin verkostoihin, kuten sosiaalisen median alustoihin (McNutt, 2014, s. 50). Uuden, vuorovaikutteisemman sosiaalisen median painoarvo ja yleisön vaatimukset ovat luoneet uusia haasteita myös verkkosivusuunnittelulle. McNuttin (2014, s. 50) mukaan sähköisen viranomaisviestinnän on ollut pakko kehittyä passiivisesta tiedotus-työkalusta aidosti käyttäjiä palvelevaksi, monimuotoiseksi ja -kanavaiseksi kokonaisuudeksi.

Prokopin ja Tepen (2022) tutkimus todistaa, että julkisen sektorin sähköisen viestinnän kehittyminen on lisäksi mahdollistanut sen, että digitaaliset käyttöliittymät palvelevat

nykyisin kansalaisia yhtä hyvin kuin kasvokkaisesti toteutetut viranomaispalvelut. Kasvokkaisen viestinnän korvaaminen sähköisellä käyttöliittymällä ei tuottanut tutkimuksessa eriäviä tuloksia kohderyhmän tyytyväisyyden suhteen (Prokop & Tepe, 2022, s. 429). Kansalaisten tyytyväisyys onnistuneen käyttäjäkokemuksen kautta onkin avain organisaation menestykseen (Prokop & Tepe, 2022, s. 429).

## 2.2 Kansalaiset kohderyhmänä

Palvelevan viranomaisviestinnän keskiössä on erityisesti sen laaja kohderyhmä. Valtionhallinnon organisaatioiden viestintään vaikuttaa aina merkittävästi vallitseva yhteiskunnallinen ilmapiiri, minkä lisäksi virastojen viestintä on tyypillisesti laaja-alaista ja suunnattu suurelle yleisölle, usein koko kansalle (Valtioneuvoston kanslia, 2023, s. 13–16). Tutkijoiden mukaan valtioiden sähköisten palveluiden suunnittelussa ei ole aina huomioitu käyttäjien toiveita, mikä on johtanut useiden julkisen sektorin toimijoiden verkkosivustojen ja muiden sähköisten palveluiden käytön laskuun (Pleger ja muut, 2020, s. 1). Nykyisin myös yhteiskunnallinen kehitys julkisten organisaatioiden ympärillä on ollut nopeampaa: informaatioympäristöt ovat kokeneet suuria muutoksia ja jakautuneet yhä pienempiin kohderyhmiin (Canel & Luoma-aho, 2019, s. 4; Valtioneuvoston kanslia, 2023). Tästä johtuen viranomaisten on nykyisin kiinnitettävä viestinnässään erityishuomiota monikanavaisuuteen sekä lukuisten eri kohderyhmien tarpeiden huomioimiseen palvelevan viranomaisviestinnän mahdollistamiseksi (ks. Valtioneuvoston kanslia, 2023; Canel & Luoma-aho, 2019, s. 4–6; Pleger ja muut, 2020, s. 1).

Palvelevassa viranomaisviestinnässä onkin kynnyskysymyksenä oppia, kuinka yleisön kanssa ollaan jatkuvassa vuorovaikutuksessa (Canel & Luoma-aho, 2019, s. 4). Yhä tietoisemmat kansalaiset ovat valmiita aktiivisesti ja välittömästi reagoimaan viranomaisten viestintään niin sosiaalisessa mediassa kuin muillakin viestintäalustoilla. Canel ja Luoma-aho (2019, s. 6) nimeävät tämän ilmiön kansalaiskeskeiseksi vuorovaikutukseksi (engl. citizen-centered engagement).

Kansalaisten ennakkoluulot ja -odotukset virastoista vaikuttavat heidän kokonaisvaltaiseen asenteeseensa myös niiden palveluja, esimerkiksi juuri verkkosivustoja, kohtaan (Canel & Luoma-aho, 2019, s. 56). Sama kuitenkin pätee tutkijoiden mukaan myös toisin päin, joten positiivinen käyttäjäkokemus viraston verkkosivustosta voi vaikuttaa suuresti kansalaisen käsitykseen koko organisaatiosta.

Canel ja Luoma-aho (2019, s. 192) painottavat, että julkisten organisaatioiden viestinnän niiden verkkosivustoilla on oltava johdonmukaista vuorovaikutteisuuden lisäämiseksi. Tutkijat mainitsevat, että paremmin palvelevaan viestintään johtaa esimerkiksi verkkosivujen kuukausittaisen seurannan ja hakukoneoptimoinnin kaltaisten tekijöiden hyödyntäminen, jotta käyttäjien käytöstä ja tarpeita voidaan ymmärtää paremmin. Kuten sekä käytettävyyden että visuaalisuuden suunnittelussa, myös palvelevan viranomaisviestinnän ytimessä on kohderyhmän syvä ymmärtäminen.

### **2.3 Alustan suunnittelun lähtökohdat**

Valtion virastojen verkkosivustojen kohderyhmän laajuus vaikuttaa merkittävästi niiden suunnittelu- ja ylläpitoprosesseihin. Valtionhallinnon tehtävä on viestiä mahdollisimman suurelle yleisölle, joka koostuu muun muassa kansalaisista, mediasta ja muista organisaatioista (Valtioneuvoston kanslia, 2023, s. 17–19). Mitä laajempi kohderyhmä, sitä vaikeampaa on suunnitella ja toteuttaa kaikkia palveleva, puhutteleva ja esteettisesti miellyttävä alusta. Tämä asettaa suunnittelulle huomattavia reunaehtoja.

Virastojen verkkosivustojen käyttäjäkuntaan kuuluu myös henkilöitä, joiden visuaalista käyttäjäkokemusta muovaavat erilaiset rajoitteet, kuten esimerkiksi puna-vihervärisokeus, kielen ymmärryksen ja hahmottamisen haasteet sekä ruudunlukijan käyttö. Kaiken verkkosisällön pitää olla esimerkiksi tekstikooltaan ja värikontrastiltaan saavutettavuusvaatimuksien mukaista palvellakseen kohderyhmää mahdollisimman tasa-arvoisesti (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/201; W3C, 2023).

Lisäksi on syytä huomioida, että ihmisten tarpeet ovat analysoimieni verkkosivustojen tapauksessa monenkirjavia – osalla kävijöistä voi verkkosivustovierailun taustalla olla jopa hoitovirheperäinen läheisen kuolema, jolloin visuaalisten valintojen on äärimmäisen tärkeää pyrkiä rauhoittavuuteen, arvokkuuteen ja selkeyteen tilanteen edellyttämällä tavalla. Norman (2007) kutsuu tätä periaatetta tunteelliseksi suunnitteluksi (engl. emotional design), jossa visuaalisen suunnittelun avulla pyritään ennakoimaan käyttäjän kokemia tunnetiloja alustaa käyttäessä ja vastaamaan niihin mahdollisimman optimaalisella tavalla (Norman, 2007; Nielsen Norman Group, 2016). Alusta tulee Normanin (2007) mukaan suunnitella niin, että se herättää käyttäjässään jo valmiiksi suunnitellun tunne-reaktion.

Näiden reunaehtojen mukaan rakennettu verkkosivusto voi vaikuttaa ensi silmäykseltä melko koruttoman ja yksinkertaisen näköiseltä verrattuna esimerkiksi yksinomaan esteetiikan ja mieleenpainuvuuden tavoittelemiseen tähtäävään, liiketoiminnallisia tarkoituksia palvelemaan kehitettyyn sivustoon. Onkin ilmeistä, että tämänkaltaisilla verkkosivustoilla voi erilaisia visuaalisia tehokeinoja käyttää huomattavan vapaasti ja laajamittaisesti. Valtion virastojen tapauksessa ei niiden verkkosivustojen visuaalisuudella kuitenkaan tavoitella esimerkiksi rahamääräisen hyödyn generoimista tai kävijöiden huomion vangitsemista keinolla millä hyvänsä, vaan sen tehtävä on ensisijaisesti tukea informaation saantia luotettavasti, vaivattomasti ja tasa-arvoisesti palvelevan viranomaisviestinnän ideaalin mukaisesti (ks. Venkatesh ja muut, 2012, s. 117; Valtioneuvoston kanslia, 2023).

### 3 Visuaalinen käytettävyys

Visuaalinen käytettävyys tarkoittaa pähkinänkuoressa sellaista visuaalista alustasuunnittelua, joka tukee alustan kokonaisvaltaista käytettävyyttä (Schlatter & Levinson, 2013, Johdanto). Tässä luvussa esittelen visuaalisen käytettävyyden kolme pääperiaatetta sekä visuaalisia elementtejä, joiden avulla nämä pääperiaatteet toteutuvat käyttöliittymässä.

#### 3.1 Estetiikan ja käytettävyyden kokonaisuus

Käyttöliittymien kasvava visualisoituminen on johtanut siihen, että visuaalinen suunnittelu (engl. visual design) on noussut tärkeään rooliin käytettävyyden rakentamisessa (Schlatter & Levinson, 2013, Johdanto; Malamed, 2015, Johdanto). Visuaalisella suunnittelulla viitataan sekä prosessiin, jossa keskitytään käyttöliittymän visuaalisen ulkomuodon ja sen osaelementtien suunnitteluun, että tämän prosessin lopputuotteeseen eli esimerkiksi alustan tai käyttöliittymän esteettiseen ulkoasuun (ks. Malamed, 2015).

Cyr ja muut (2006, s. 951) kuvailevat verkkosivuston visuaalista suunnittelua eräänlaisena verkkosivuston tasapainona, emotionaalisenä vetovoimana tai esteettisenä arvona. He jatkavat kertomalla, että visuaalista suunnittelua voidaan toteuttaa alustalla esimerkiksi värien, muotojen, fonttityyppien tai animaatioiden kautta. Mishra ja muut (2015) puolestaan määrittelevät verkkosivustojen visuaalisen suunnittelun sellaisiksi aistein havaittaviksi ja rakenteellisiksi ominaisuuksiksi, jotka ovat ammattimaisten suunnittelijoiden kädenjälkeä ja joihin käyttäjien ensivaikutelma verkkosivustosta, tuotteesta tai käyttöliittymästä perustuu.

Jongmans ja muut (2022, s. 2080) näkevät verkkosivustojen visuaalisen suunnittelun oleellisena osana koko verkkosivuston suunnittelutyötä. Tutkijat määrittelevät visuaalisen suunnittelun huomion herättämiseen sekä esteettisyyteen liittyvänä verkkosivujen visuaalisena laatuna ja tasona. Visuaalinen suunnittelu viittaa alustan havaittaviin ja rakenteellisiin ominaisuuksiin, joiden perusteella sen käyttäjät muodostavat yleisen asenteen

käyttöliittymän ulkonäköä kohtaan (Mishra ja muut, 2015, s. 605; Jongmans ja muut 2022, s. 2078–2079). Onnistunut verkkosivuston visuaalinen suunnittelu johtaa lopulta käyttäjien aikomukseen käyttää verkkosivustoa uudelleen sekä korkeampaan taloudelliseen arvoon ja taipumukseen suositella verkkosivustoa myös muille käyttäjille (Jongmans ja muut, 2022, s. 2101).

Aiemmassa akateemisessa tutkimuksessa on painotettu kausaalisuhdetta alustan onnistuneen visuaalisen ilmeen sekä paremman käytettävyyden välillä (Silvennoinen & Jokinen, 2016, s. 4390; Silvennoinen ja muut, 2014, s. 47). Muun muassa Jongmansin ja muiden (2022, s. 2101) tutkimuksen tulokset osoittavat, että verkkosivuston visuaalinen suunnittelu parantaa objektiivista käytettävyyttä auttamalla käyttäjää suoriutumaan alustan eri toiminnoista ja tehtävistä paremmin.

Visuaalisesti käytettävän alustan esteettinen ilme tukee sen teknistä ja toiminnallista käytettävyyttä ja näin ollen parantaa koko käyttäjäkokemusta. Konseptin voikin määrittellä eräänlaiseksi kauneuden ja käytettävyyden yhteenliittymäksi (Rand, 2014, s. 9). Jackon (2012, s. 317) mukaan onnistuneessa visuaalisessa alustasuunnittelussa syntyy automaattisesti käytettäviä alustoja, jotka näin ollen takaavat arvokkaiden ja positiivisten käyttäjäkokemusten synnyn. Alustan visuaalista käytettävyyttä tarkastellessa onkin Barnumin (2011, s. 66) mukaan syytä pohtia, edistääkö alustan visuaalinen suunnittelun käyttöä vai hidastaako se sitä. Verkkosivustojen käyttöliittymä- ja visuaalinen suunnittelu sekä alustan ilme vaikuttavat myös erityisesti siihen, kuinka käyttäjät hyväksyvät ja omaksuvat uuden teknologian (Cyr ja muut 2006, s. 651).

Visuaalisen suunnittelun lisäksi visuaalinen käytettävyys pohjautuu luonnollisesti myös käytettävyyden tieteenalan tarjoamaan teoriapohjaan (Schlatter & Levinson, 2013, Johdanto). Käytettävyydellä (engl. usability) tarkoitetaan sitä, kuinka tehokasta ja helppoa jotain kokonaisuutta, kuten ohjetta, verkkosivustoa tai esimerkiksi työkalua, on käyttää (Nielsen, 2000; Altin Gumussoy, 2016, s. 277; Nielsen, 2012; Nambisan & Watt, 2011, s. 890). Kansainvälisen standardisointijärjestö ISO:n (engl. The International Organisation

for Standardisation) suositus ISO 9241-110 (2020) määrittelee käytettävyyden tasoksi, jolla tietty käyttäjäryhmä voi tuotetta käyttämällä saavuttaa tiettyjä tavoitteita tehokkaasti, tuottavasti ja tyytyväisyyden taaten. Se viittaa lisäksi käytettävyyden tasoon, jonka myötä käyttäjät kokevat, että teknologian käyttö ei vaadi merkittävää ponnistelua.

Yksi laajamittaisesti tunnetuimmista käytettävyyttä kuvaavista teoriamalleista on Jakob Nielsenin (1993) malli käytettävyyden osatekijöistä (Ovaska ja muut, 2005, s. 3). Nielsen (1993, s. 23–36) kuvaa käytettävyyden muodostuvan viidestä eri osatekijästä – tehokkuudesta, opittavuudesta, muistettavuudesta, käyttövirheiden vähäisyydestä sekä viimeisenä käyttäjän tyytyväisyydestä. Käyttöliittymään valittu tiedon visuaalinen esitystapa vaikuttaakin näiden osatekijöiden kautta käyttäjän kykyyn havainnoida ja tulkita informaatiota (Näsänen, 2004, s. 90). Käyttöprosessin lopputuloksena käyttäjälle muodostuu subjektiivinen käyttäjäkokemus (engl. user experience) (Nielsen, 2012).

### **3.2 Visuaalisen käytettävyyden pääperiaatteet**

Hyödynnän tutkimuksessani teoreettisena viitekehyksenä Schlatterin ja Levinsonin (2013) visuaalisen käytettävyyden kolmiportaittaista jaottelua (engl. The Meta Principles of Visual Usability). Kuten mainittu, tutkijoiden mukaan alustan visuaaliseen ilmeeseen sekä sen visuaalisen käytettävyyden tasoon vaikuttaa kolme pääperiaatetta – *yhtenäisyys*, *hierarkia* sekä alustan *persoonallisuus*.

Schlatterin ja Levinsonin (2013, Johdanto) visuaalisen käytettävyyden pääperiaatteiden jaottelun tarkoituksena on tarjota tarkastelukehikko, jonka avulla visuaalisesti käytettävien alustojen suunnittelutyössä saavutettaisiin mahdollisimman onnistuneita lopputuloksia. Tutkijat ovat jaotelleet visuaalisen suunnittelun pääperiaatteet kolmiportaisesti, vaikka kilpailevissa malleissa vastaavia on esimerkiksi viisi tai jopa 125 kappaletta (ks. Gordon, 2020; Lidwell ja muut, 2015). Sovellan Schlatterin ja Levinsonin (2013) käytännönläheistä ja suunnittelukeskeistä jaottelua analyysiani jäsentävänä viitekehyksenä.

### 3.2.1 Yhtenäisyys

Visuaalisesti käytettävien alustojen suunnitteluprosessissa on Schlatterin ja Levinsonin (2013, s. 3–4) mukaan keskeistä pyrkiä rakentamaan kokonaisvaltaisen yhtenäinen alusta, jossa käyttäjien on mahdollisimman vaivatonta olla saumattomassa vuorovaikutuksessa teknologian kanssa sekä hahmottaa alustan käyttötarkoitus ja ydinsisältö. Pääperiaatteista *yhtenäisyyden* (engl. consistency) perimmäisenä roolina on ennen muuta helpottaa alustan käyttöä. Alustojen visuaalisten ratkaisujen havainnointi- ja tulkintaprosesseja ohjaa vahvasti käyttäjien aiemmat kokemukset muista käyttämisistään käyttöliittymistä (Schlatter & Levinson, 2013, s. 4).

Monet alustoilla esiintyvistä kuvakkeista, kuten vaikkapa hakukentän yhteydessä laajalti hyödynnetty suurennuslasi, välittävät useimmille käyttäjille jo entuudestaan tutun representaation hakutoiminnosta, ja yhtenäisyyden varmistamisen kannalta onkin tällaisten universaalisti vakiintuneiden elementtien käyttö tutkijoiden mielestä suotavaa ja tarpeellista. Nämä tunnetut ja vakiintuneet elementit yleisesti jaettuine merkityksineen ovat malliesimerkki ulkoisesta yhtenäisyydestä (engl. external consistency), joka ohjaa käyttöliittymän visuaalisia ratkaisuja tarkoituksella muistuttamaan samankaltaisilla alustoilla esiintyviä ratkaisuja käyttökokemuksen helpottamiseksi sekä parantamiseksi.

Yhtenäisyyden konseptilla on tämän lisäksi myös alustan sisäinen taso (engl. internal consistency). Kun sisäinen yhtenäisyys toteutuu, on verkkosivuston visuaalinen ulkomuoto ja toiminnot säilytetty onnistuneesti yhtenäisinä jokaisella alisivulla. Tämän ohella sisäinen yhtenäisyys käsittää myös alustan ulkonäön yhtenäisyyden varmistamisen erityyppisillä laitteilla (esimerkiksi mobiililaitte ja tietokone), näyttöpäätteillä sekä käyttöliittymillä (Schlatter & Levinson, 2013, s. 26–28).

### 3.2.2 Visuaalinen hierarkia

Toinen pääperiaate, *visuaalinen hierarkia* (engl. hierarchy), liittyy nimensä mukaisesti alustan visuaalisten elementtien hierarkkisen tärkeysjärjestyksen rakentamiseen ja

ylläpitoon (Schlatter & Levinson, 2013, s. 33). Alustan visuaalisen hierarkian avulla käyttäjän katseen liikkumista sisällöstä toiseen pyritään ohjaamaan visuaalisilla elementeillä (Schlatter & Levinson, 2013, s. 34–37; Malamed, 2015, s. 59).

Tutkijoiden mukaan visuaalisen hierarkian suunnittelussa merkittäviä seikkoja ovat muun muassa elementtien koko, järjestys, väri sekä esitystapa, kuten esimerkiksi klikattava painike tai linkki. Kun käyttöliittymän visuaalinen hierarkia on rakennettu näin, onnistuu olennaisin sisältö erottumaan muusta sisällöstä muun muassa sijaintinsa tai huomiota herättävän värinsä avulla.

### 3.2.3 Persoonallisuus

Schlatterin ja Levinsonin (2013, s. 53) jaottelussa kolmantena pääperiaatteena toimii *persoonallisuus* (engl. *personality*), jonka keskiössä on käyttäjien ensireaktio alustan visuaalisuudesta. Tämän ensireaktion aikana käyttäjille muodostuu alustasta ”persoonamielikuva”, joka vaikuttaa käyttäjäkokemukseen (Schlatter & Levinson, 2013, s. 53–54). Tutkimukset osoittavat, että mitä parempi ensireaktio alustasta syntyy, sitä korkeammaksi kohderyhmä alustan käytettävyyden kokee, vaikka sen todellinen taso ei tätä vastaisikaan (Schlatter & Levinson, 2013, s. 54). Tutkijat jatkavat toteamalla, että käyttöliittymän ulkonäöllä on suuri merkitys sen persoonallisuudelle, ja juuri sen avulla alusta voi erityisesti painua käyttäjän mieleen. Huomattavan värikäs ja suurikokoinen kuvake tai erikoinen kirjaisinlaji ovat esimerkkejä sellaisista visuaalisista elementtiratkaisuista, jotka kykenevät erottamaan alustan kilpailijoistaan ja parantamaan samalla sen koettua käyttäjäkokemusta (Schlatter & Levinson, 2013, s. 59).

On kuitenkin todettava, että persoonallisuuden lisääminen käyttöliittymään vaatii aina tasapainottelua muiden visuaalisen käytettävyyden pääperiaatteiden kanssa. Persoonallisia ratkaisuja ei esimerkiksi tule hyödyntää alustan yhtenäisen ilmeen kustannuksella (Schlatter & Levinson, 2013, s. 60). Lisäksi persoonallisuuden tapauksessa on huomiotava aina alustan käyttötarkoitus (Schlatter & Levinson, 2013, s. 60). Tutkimieni virastojen verkkosivustojen kohderyhmä ei esimerkiksi odota näkevänsä virastojen

verkkosivustoilla paljon erilaisia ja värikkäitä elementtejä tai videoita, sillä valtion virastojen verkkosivustojen ydintarkoitus on tarjota käyttäjilleen heidän etsimäänsä tietoa, apua sekä ratkaisuja mahdollisimman vaivattomasti. Tällaisessa tilanteessa Schlatterin ja Levinsonin (2013, s. 59–64) mukaan persoonallisuuden ilmentämiseen on kiinnitettävä erityisesti huomiota.

### **3.3 Visuaaliset elementit**

Visuaalinen käytettävyys rakentuu alustalla erilaisten visuaalisten elementtien kautta. Näiden kirjoon lukeutuvat esimerkiksi alustan typografiset valinnat, värimaailma ja sen taittoratkaisut (ks. Jacko, 2012, Schlatter & Levinson, 2013; Malamed, 2015). Tämänkaltaisten elementtien merkitys alustan irrallisina rakennusosina on varsin vähäinen, mutta niiden hyödyntäminen harkittuna visuaalisen käytettävyyden kokonaisuutena tekee niistä eräänlaisia retorisia työkaluja, joiden kautta voi paitsi herättää käyttäjien mielenkiinnon, myös onnistuneesti saavuttaa ja ylittää käyttäjäkunnan odotukset tehokkaasta käyttöliittymästä (Kostelnick, 2020, s. 6).

#### **3.3.1 Typografia**

Kuvakkeiden lailla myös typografia nähdään eräänlaisena merkitysten visualisoinnin prosessina, jonka avulla kielestä tehdään erottuvaa ja näkyvää (ks. Cullen, 2012, s. 7). Toisin kuin kuvakkeiden tapauksessa, sanamuotoista tekstiä ei typografian keinoilla kuitenkaan pyritä tiivistämään lyhyempään muotoon, vaan tavoitteena on tekstisisällön esittäminen mahdollisimman esteettisessä sekä selkeässä muodossa (Koponen ja muut, 2016, s. 269; Sawyer ja muut, 2020, s. 392). Koponen ja muut (2016, s. 269) määrittelevät typografian tekstin esitysasun muotoiluksi. Typografiaa ei kuitenkaan tule käsitellä kapeakatseisesti vain tekstimuotoisen sisällön välttämättömänä visuaalisena konkretisoitumisena alustalla, vaan pikemminkin merkittävänä visuaalista käytettävyyttä rakentavana kokonaisuutena ja jopa eräänlaisena esteettisenä kirjasintaiteena (Sawyer ja muut, 2020, s. 391–392).

Typografian asemaa visuaalisen suunnittelun erottamattomana osana puoltaa muun muassa Silvennoisen ja muiden (2017) tutkimus, jossa typografia nähtiin yhtenä tärkeimmistä suunnittelun osatekijöistä onnistuneen käyttäjäkokemuksen muodostumiselle. Usein visuaaliselta käytettävyydeltään onnistunut typografinen suunnittelu pitää sisällään tasapainottelua tyylivalintojen esteettisyyden sekä universaalin selkeyden välillä (Koponen ja muut, 2016, s. 269).

Tätä typografista selkeyttä kutsutaan myös luettavuudeksi, ja sen voi jakaa tunnistettavuuteen (engl. legibility) ja helppolukuisuuteen (engl. readability) (esim. Koponen ja muut, 2016, s. 269; Malamed, 2015, s. 122; Jacko, 2012, s. 327). Tunnistettavuudella viitataan käyttäjän mahdollisuuteen erottaa yksittäiset alustalla esiintyvät sanat ja kirjaimet, ja luettavuus laajentaa tarkastelua kokonaisten tekstikappaleiden vaivattomaan hahmottamiseen (Koponen ja muut, 2016, s. 269).

Typografiaa suunniteltaessa ja tarkasteltaessa kiinnitetään visuaalisen suunnittelun ja käytettävyyden piirissä huomiota esimerkiksi alustalla hyödynnettyihin tekstin muotoiluseikkoihin, kuten kirjaintyyppiin (engl. typeface) eli fonttiin, pistekooksi kutsuttuun fonttikokoon sekä muun muassa pienaakkosten kokoon, joka määrittyy x-korkeuden mukaan (Jacko, 2012, s. 324; Malamed, 2015, s. 110; Koponen ja muut, 2016, s. 270–279; Schlatter & Levinson, 2013, s. 140–142). Myös tekstin rivi- ja sanavälityksellä on merkitystä lopullisen typografisen ilmeen kannalta. Verkkosivuilla saavutettavan rivivälin tulee esimerkiksi olla 1,5 kertaa fontin koko (Isohella & Mäkipää, 2022, s. 13).

### **3.3.2 Värit**

Väri on valon elementti, jolla on visuaalisen käytettävyyden kannalta useita merkittäviä tehtäviä (Siang, 2020). Värit ovat voimakkaita apukeinoja käyttäjän huomion herättämisessä ja toiminnan ohjailemisessa käyttöliittymässä muun muassa tunteisiin vetoamisen kautta (Schlatter & Levinson, 2013, s. 171; Bonnardel ja muut, 2011). Tämän lisäksi väreillä pyritään visuaalisessa suunnittelussa myös vaikuttamaan positiivisesti alustan käyttäjäkokemuksen miellyttävyyteen sekä herättämään tavoiteltuja mielikuvia

(Silvennoinen ja muut, 2014, s. 46; Schlatter & Levinson, 2013, s. 171–172; Cyr ja muut, 2010, s. 1–2).

Visuaalisen käytettävyyden maksimoimiseksi värien käyttö vaatii tarkkaa harkintaa – jokaisen valitun värisävyn tulisi aina näyttellä tiettyä roolia alustan käyttäjäkokemuksen parantamisessa. Esimerkiksi sinisellä ja punaisella on varsin eroavat hyödyntämistarkoitukset alustoilla, sillä sinisen sävyt herättävät mielikuvan asiallisuudesta ja rauhallisuudesta, kun taas punainen sopii erinomaisesti huomion herättämiseen (Malamed, 2015, s. 140; Adobe, 2023a; Adobe, 2023b; Swasty & Adriyanto, 2017, s. 18).

Silvennoisen ja muiden (2014) tutkimus valottaa värien arvoa osana alustan kokonaisvisuaalisuutta – enin osa tutkimuksen koehenkilöistä piti värillistä käyttöliittymää parhaana arvioiduista mobiilisovelluksen versioista. Tutkimuksesta käy lisäksi ilmi se, että värit toimivat eräänlaisina sisällön organisoojina luoden esimerkiksi kontrastien avulla selkeyttä käyttöliittymään (Silvennoinen ja muut, 2014). Tätä näkökulmaa asettuvat tukemaan myös Ware (2013, s. 95–96) sekä Sherin (2012, s. 114–115), sillä heidänkin mukaansa väreillä on varsin tärkeä tehtävä erottaa käyttöliittymässä esiintyviä sisältöjä toisistaan ja saada käyttäjä sekä huomaamaan että ryhmittelemään asioita.

### **3.3.3 Kuvallisuus ja kuvakkeet**

Kuvat ovat erittäin tehokas visuaalinen apukeino sen havainnollistamisessa, miltä jokin asia todellisuudessa näyttää (Schlatter & Levinson, 2013, s. 213). Niitä hyödynnetään lisäksi ennen muuta siksi, että ne herättävät alustalla lähes poikkeuksetta eniten huomiota – käyttäjän katseen on tutkittu kiinnittyvän kuviin käyttöliittymässä ensimmäisenä (Djamasbi ja muut, 2010, s. 313–314; Schlatter & Levinson, 2013, s. 216–217). Verkkosivustojen kontekstissa kuvia esiintyy erityisesti valokuvien, karttojen, datan visualisoinnin sekä kuvakkeiden muodossa (Schlatter & Levinson, 2013, s. 222–238).

Kuvakkeilla, eli kuvamerkeillä tai symboleilla, on alustojen käyttäjäkokemuksen ja kokonaisvaltaisen käytettävyyden näkökulmasta kaksi tärkeää tehtävää. Vaikka kuvakkeilla on

merkittävä rooli alustan esteettisen miellyttävyyden kannalta, on niiden tärkein tehtävä käytettävyyden näkökulmasta kyky yksinkertaistaa monimutkaisia merkityssisältöjä tiiviiseen muotoon (Harley, 2014; Schlatter & Levinson, 2013, s. 231–233; Koponen ja muut, 2016, s. 133; Malamed, 2015, s. 75). Kuvakkeiden pääasiallinen tarkoitus onkin vähentää tekstin määrää alustalla helpottaen näen käyttäjän lukupolkua. Ne toimivat eräänlaisina käyttäjän katseen tehokkaasti vangitsevina huomiopisteinä, jotka avustavat erilaisten toimintojen ja tiedon löytämisessä alustalta (Koponen ja muut, 2016, s. 66). Jotta kuvakkeita voidaan hyödyntää onnistuneesti merkitysten tiivistäjinä, on tutkijoiden mukaan niiden käytössä noudatettava tarkkoja reunaehtoja. Visuaalisen käytettävyyden varmistamiseksi kuvakkeiden tulee olla tarpeeksi näkyviä, resoluutioltaan hyvälaatuisia, pikselikooltaan tarpeeksi suuria sekä nopeasti erotettavissa alustan muusta sisällöstä (Schlatter & Levinson, 2013, s. 232; Harley, 2014).

Vaikka merkitysten tiivistäminen on kiistatta kuvakkeiden tärkein tehtävä, ei niiden roolia myöskään käyttöliittymän visuaalisen miellyttävyyden rakentajana tule aliarvioida. Kuvakkeiden hyödyntäminen onkin erittäin tehokas retorinen keino luoda käyttäjäkokemuksesta kohdeyleisöä puhuttelevampi. Kuvakkeet tuovat alustalle persoonallista ilmettä ja parhaimmillaan onnistuneesti heijastavat sekä kehittävät organisaation monikanavaista esteettistä ilmettä ja brändi-identiteettiä (engl. brand identity) eli organisaation markkinointistrategista tapaa erottautua ja yksilöityä valitsemansa yleisön silmissä (Harley, 2014; Nandan, 2005, s. 265).

### **3.3.4 Alustan taitto**

Schlatter ja Levinson (2013, s. 103) määrittelevät taiton visuaalisten elementtien asetteluksi ymmärrettävän ja selkeän rakenteen muodostamiseksi. Taittoon vaikuttaa esimerkiksi käyttäjän näytön koko, joka taas riippuu merkittävästi esimerkiksi käytettävästä laitetypistä ja -mallista. Tämän lisäksi taiton suunnittelussa on ehdottomassa avainasemassa myös eri sisältöelementtien asettelu, ja usein toimiva peruserä on asetella tärkeimmät elementit sivun yläosaan ja harvemmin käytettävät puolestaan alemmas. Taitto onkin aina eräänlaista tasapainottelua elementtien asettelun kanssa – sen

suunnittelua, miten asetella esimerkiksi teksti ja erilaiset kuvakkeet niin, että kokonaisuus säilyy selkeänä ja luettavana, mutta myös tarpeeksi kiinnostavana (Malamed, 2015, s. 50; Lawrence & Tavakol, 2007, s. 67).

Malamedin (2015, s. 54) mukaan visuaalisessa suunnittelussa taitolla on lisäksi tärkeä tehtävä luoda sellaisia asetteluja, jotka on rakennettu luomaan merkityksiä. Taittoratkaisut ovatkin yksi tärkeimpiä visuaalisia elementtejä, kun käyttäjille halutaan mahdollistaa nopea ja vaivaton tiedonsaanti (Lawrence & Tavakol, 2007, s. 67).

Visuaaliselta suunnittelultaan onnistunut taitto vaikuttaa positiivisesti lisäksi sekä alustan koettuun esteettisyyteen että miellyttävyyteen (Oyibo & Vassileva, 2020, s. 9). Käytännön tasolla taiton suunnittelutyössä pyritään luomaan taittoratkaisu, joka on sekä esteettisesti miellyttävä että käyttäjille helppo tulkita ja ymmärtää. Tässä tavoiteparissa onnistumisen varmistamiseen on vakiintunut tiettyjä avainkeinoja, joihin lukeutuu muun muassa visuaalisen hierarkian muodostaminen sekä ruudukkojen, kohdistusten, mittakaavan tai kolmanneksen säännön hyödyntäminen (Schlatter & Levinson, 2013, s. 104–118; Malamed, 2015, s. 50–54). Onnistunut taitto vaatii myös esimerkiksi tyhjää marginaalialaa eri elementtien välille, sillä tämä tarjoaa käyttäjien kognitiiviselle prosessoinnille hetken lepoaikaa ennen seuraavaa aistiärsykettä (Schlatter ja Levinson 2013, s. 106–109).

### **3.3.5 Käyttöliittymän hallintatoiminnot ja affordanssit**

Alustan visuaalisen käytettävyyden suunnittelussa kiinnitetään huomiota lisäksi useisiin käyttäjää eri tavoin ohjaileviin, visuaalisesti erottuviin hallintatoimintoihin ja affordansseihin (engl. controls and affordances) (Schlatter & Levinson, 2013, s. 267). Affordanssin voi yksinkertaistetusti määritellä eräänlaiseksi toimintamahdollisuudeksi verkkosivuston käyttäjän ja käytettävän kohteen välisessä suhteessa – sillaksi käyttäjän ja käyttöliittymän välillä. Affordanssit ja erilaiset verkkosivuston hallintatoiminnot avustavat ja ohjaavat käyttäjää koko käyttöprosessin ajan. Ne mahdollistavat myös valinnanvapautta ja kontrollia itse käyttäjälle ja tekevät näin käyttäjäkokemuksesta miellyttävämmän (Best, 2009,

s. 1017). Hyvin suunnitellut affordanssit viestivät niiden käyttötarkoituksen jo ensisilmäyksellä, eikä niitä useinkaan tarvitse erikseen selittää esimerkiksi tekstivastineen avulla (Interaction Design Foundation, 2024). Affordanssien hyödyntäminen onkin käytettävän verkkosivuston suunnittelutyön ydinasioita, sillä ne tekevät onnistuessaan alustan käytöstä saumatonta jatkuvan, mutta huomaamattoman käyttäjän toiminnan ohjailemisen kautta (ks. Interaction Design Foundation, 2024).

Tällaisia käyttäjän toimintaa avustavia tekijöitä käyttöliittymissä ovat esimerkiksi erilaiset klikattavat painikkeet, nuolet, linkit, lomakekentät, sisäiset vierityspalkit sekä suurta teksti- tai kuvasisältöä sisäänsä tiivistävät ja kätkevät haitarielementit (Schlatter ja Levinson, 2013, s. 268–274). Nämä kaikki ovat luonnollisesti visuaalisia ja siten visuaalisen käytettävyyden kannalta relevantteja rakenne-elementtejä, joiden tehtävänä on mahdollistaa navigaatio, hallita dataa tai vaikuttaa informaation näkyvyyteen (Schlatter ja Levinson, 2013, s. 268–274; Norman, 2007, s. 88).

### **3.4 Konteksti ja käyttäjäsidonnaisuus**

Visuaalisen käytettävyyden käsite on varsin kontekstisidonnainen, eikä sille ole siten olemassa yhtä oikeaa ilmenemistapaa (esim. Löwgren, 2009, s. 130; Silvennoinen ja muut, 2014, s. 47; Kostelnick, 2020). Millainen tietyn alustan optimaalinen visuaalinen ilme on, riippuu vahvasti ennen kaikkea siitä, mitä sen käyttäjäkokemukselta odotetaan. Siinä, missä viihteen ja vapaa-ajanvieton viitekehyksessä alustalta toivotaan usein mukaansatempaavaa esteettistä ilmettä, voi esimerkiksi lääkäriajan varaamisen kaltaisten, yksityiskohtaisempien tehtävien suorittamista puolestaan helpottaa merkittävästi käyttöliittymän yksinkertainen ja selkeä visuaalinen suunnittelu (Silvennoinen ja muut, 2014, s. 47; Schlatter & Levinson, 2013, Johdanto; Löwgren, 2009, s. 131).

Sekä ihmisen ja tietokoneen välisen vuorovaikutuksen (engl. human-computer interaction, HCI) että markkinoinnin tieteellisen tutkimuksen piirissä on korostunut verkkosivustojen ja muiden digitaalisten käyttöliittymien käyttäjäkokemuksen merkitys

nykyaikana (Jongmans ja muut, 2022, s. 2078; Yu & Kong, 2016, s. 429). Jongmans ja muut (2022, s. 2078) tuovat esiin, kuinka merkittävä rooli käyttöliittymäsuunnittelulla on juuri käyttäjäkokemuksen rakentumisessa. Onnistuneen käyttäjäkokemuksen luomiseksi onkin tunnettava alustan käyttäjät eli kohderyhmä niin hyvin kuin mahdollista (esim. Interaction Design Foundation, 2023; Schlatter & Levinson, 2013, s. 7–8; Peak ja muut, 2014, s. 161).

Jacko (2012, s. 317) täsmentää, että alustan visuaalisten ratkaisujen suunnittelussa tulisi informaatiomuotoilun pääteemojen mukaisesti keskittyä erityisesti tietyn käyttäjäryhmän spesifisten tarpeiden huomioimiseen ja täyttämiseen. Menestyksellä alustan visuaalisen ulkomuodon suunnittelutyö ei etenekään pelkästään vallitsevien graafisen suunnittelun normien ja nyrkkisääntöjen mukaan, vaan niiden ohella on tärkeää myös panostaa käyttäjälähtöisesti sen varmistamiseen, että käyttäjäkunta voi hankkia alustan kautta vaivattomasti tarvitsemaansa tietoa (Gribbons & Elser, 1998).

## 4 Visuaalinen käytettävyys ja sen rakentuminen virastojen verkkosivustoilla

Kuten aiemmin mainittu, Schlatter ja Levinson (2013) jaottelevat käyttöliittymän, kuten verkkosivuston tai sovelluksen, visuaaliseen käytettävyyteen vaikuttavat tekijät kolmeksi pääperiaatteeksi: *yhtenäisyydeksi, hierarkiaksi* sekä alustan *persoonallisuudeksi*. Tässä luvussa tutkin, kuinka avi.fi-, ely-keskus.fi- ja valvira.fi-sivustojen avainsivuilla nämä kolme pääteemaa toteutuvat. Tarkastelen ja arvioin valitsemieni avainsivuja visuaalisten elementtien eli *typografian, värien, taiton, kuvallisuuden* sekä *hallintatoimintojen ja affordanssien* näkökulmasta. Analysoin aineistoni osia rinnakkain, yhtenä kokonaisuutena, ja pyrin muodostamaan kattavan kokonaiskuvan tutkimieni verkkosivustojen visuaalisen käytettävyyden nykytilasta.

### 4.1 Selkeyttä typografian avulla

Schlatter ja Levinson (2013, s. 161–162) toteavat, että tehokkaan ja kommunikoivan alustan suunnittelutyössä on suotavaa hyödyntää mahdollisimman suppeaa määrää erilaisia kirjaintyyppejä alustan yhtenäisyyden ja visuaalisen hierarkisuuden säilyttämiseksi. Valviran ja ELY-keskuksen verkkosivustoilla tämä ohjenuora toteutuu, sillä analysoimissani avainsivuissa käytetään vain yhtä kirjaintyyppiä. Valviran tapauksessa tämä kirjaintyyppi on tarkemmin ottaen Open Sans -fontti, kun taas ELY-keskus hyödyntää Roboto-nimistä vastaavaa, joka on myös yksi ELY-keskuksen graafisen ohjeiston (2020) listaamista fonteista (ks. Kuva 1). Molemmat fontit ovat malliesimerkkejä päätteettömästä (sans serif), tyyliltään tasavahvasta groteskista kirjaintyypistä. Usean tutkimuksen mukaan päätteettömät kirjaintyytit ovat selkeitä ja helpottavat tekstin luettavuutta erityisesti verkkoympäristöissä (esim. Koponen ja muut, 2016; Rello & Baeza-Yates, 2016; Isohella & Mäkipää, 2022, s. 21).

Informatiivinen, ohjeistava virkamiesteksti on avainasemassa analysoimillani verkkosivustoilla, minkä takia sen tulee olla mahdollisimman helppolukuista ja vaivattomasti hahmotettavaa. Valitut kirjaintyypit sisältävät myös monen eri kielen vaatimat erikoismerkit, kuten suomen kielessä vaadittavat skandinaaviset kirjaimet eli ääkköset tai esimerkiksi ranskan ja espanjan kielen kirjainten lisämerkit eli tarkkeet (esim. ñ, é). Se, että verkkosivustojen typografia taipuu tarvittaessa myös useille kielille kääntämiseen, lisää alustan universaalia yhtenäisyyttä. Groteskin kirjaintyylin päätteetön fontti nähdään lisäksi käyttäjien näkökulmasta nykyaikaisena (Schlatter & Levinson, 2013, s. 157). ELY-keskuksen ja Valviran fonttiratkaisut ovat omiaan rakentamaan virastojen verkkosivuista käyttäjiensä silmissä selkeää ja minimalistista kuvaa.

Avi.fi-sivustolla esiintyy puolestaan sekä päätteetöntä (sans serif) Verdana-fonttia että päätteellistä (serif) Georgia-nimistä vastaavaa. Verdana onkin verkkosivustokäytössä erittäin suosittu ja helppolukuinen fontti (Rello & Baeza-Yates, 2013). Molemmat fontit sisältävät monen eri kielen vaatimat erikoismerkit, mutta niiden yhteiskäyttö ei rakenna etusivusta yhtä koherenttia kokonaisuutta kuin vain yhden kirjaintyyppin valinta, mikä näin ollen heikentää alustan typografista ja sen myötä kokonaisvaltaista yhtenäisyyttä. Toisaalta voi kuitenkin nähdä, että kahden eri fontin käyttäminen voi joidenkin käyttäjien mielestä lisätä alustan ilmeen persoonallisuutta, minkä lisäksi menettely noudattaa tässä tapauksessa myös aluehallintoviraston graafista ohjetta (Aluehallintovirasto, 2020).

Koposen ja muiden (2016, s. 271) mukaan serif-fonttien päätemerkit tekevät niistä lisäksi vaikeampia lukea, varsinkin pienemmässä pistekoossa. Päätteellisten kirjaintyyppien ryhmään kuuluvaa Georgia-fonttia käytetään kuitenkin avi.fi-sivustolla vain otsikkotyyleissä, joissa kirjainten pistekoko on varsin suuri. On silti todettava, että aluehallintoviraston verkkosivustolla tulisi kiinnittää suuren pistekoon lisäksi huomiota myös siihen, minkä värisenä päätteellistä fonttia käytetään. Sinisävyinen Yhteystiedot-otsikko (ks. Kuva 1) erottuu valkoisen taustan ansiosta käyttäjälle oikein hyvin, mutta esimerkiksi Töissä meillä -sivulla oleva violetti otsikko vaaleanvioletilla taustalla on kontrastiltaan jo vaikeampi lukea (ks. Kuva 2).

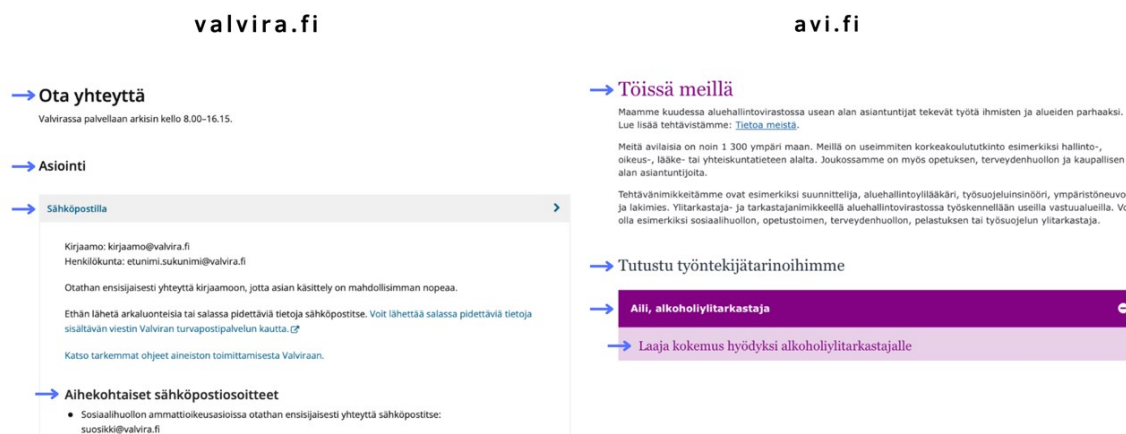


**Kuva 1.** Otsikkotyylit 1 virastojen verkkosivustoilla.

Pistekooltaan kaikkien verkkosivustojen etusivun leipätekstit (engl. body text) ovat nimittäin 12 pisteen kokoisia. Tämä tukee alustan visuaalista käytettävyyttä, sillä luettavuuden säilyttämiseksi on pistekoon oltava alustalla noin 9–12 pistettä (Koponen ja muut, 2016, s. 272; Isohella & Mäkipää, 2022, s. 12). Otsikkotyylitien pistekoko on myös tarpeeksi suuri erottuakseen leipätekstin vastaavasta, mikä rakentaa verkkosivustoille Schlatterin ja Levinsonin (2013) pääperiaatteiden mukaista visuaalista hierarkiaa, sillä käyttäjä tunnistaa vaivattomasti otsikon ja leipätekstin eron ja pystyy täten silmäilemään pelkkiä otsikoita tiedonhakuprosessinsa aikana. Kaikkien kolmen viraston verkkosivustoilla ensimmäinen otsikkotyylit (Heading 1 eli H1) on kooltaan 24 pistettä. Tämä noudattaa otsikoille suositeltua 22–26 pisteen kokoa (Isohella & Mäkipää, 2022, s. 21).

Toisaalta analysoimassani aineistossa eri otsikkotyylitien väliset erot eivät ole käyttäjille tarpeeksi selviä, ja niitä ei ole esitetty loogisessa järjestyksessä. Esimerkiksi valvira.fi- ja avi.fi-sivustoilla on käyttäjän haitarielementtien tapauksessa vaikea erottaa, edustavatko niiden otsikot ylempää otsikkotyylitää, sillä haitarien sisällä olevat otsikot ovat typografis-visuaaliselta ilmeeltään suurempia kuin haitarielementtien yläotsikot (ks. Kuva 2). Muun muassa tutkijat Isohella ja Mäkipää (2022, s. 22) painottavat, että eri otsikkotyylejä tulisi käyttää johdonmukaisesti. Otsikoiden pitäisi esiintyä loogisessa järjestyksessä alkaen ensimmäisestä otsikkotyylitistä (H1) ja jatkuen aina seuraavaksi suurimpaan (H2). Watanaben (2009) tutkimus todistaa, että otsikkotyylitien oikeaoppinen käyttö parantaa sekä normaalinäköisten että näkörajoitteisten käyttäjien käyttäjäkokemusta. Tutkijan mukaan niiden käyttö vähentää tehtävien suorittamiseen kuluvaa aikaa ja lisää alustalle Schlatterin ja Levinsonin (2013) pääperiaatteiden mukaista hierarkkista järjestystä. Aivan kuten

kirjoissa tai tieteellisten tekstien genressä, myös verkkosivustoilla tekstisisällöt tulee visuaalisesti järjestellä otsikoiden ja alaotsikoiden avulla niin, että käyttäjä ymmärtää, mikä aihe on tärkein ja mikä on vastaavasti tärkeysjärjestyksessä seuraavana. ”Otsikoiden tarkoituksena on jakaa verkkosivuston sisältöä merkityksellisiin osioihin”, Isohella ja Mäkipää (2022, s. 22) kiteyttävät.



**Kuva 2.** Eri otsikkotyylejä valvira.fi- ja avi.fi-verkkosivustojen sivuilla.

Tutkimukseni aineistossa tekstin erilaisia muotoilu- ja korostuskeinoja on käytetty mallillisesti. Tämä onkin tärkeää, koska usean eri korostuskeinon, kuten lihavoinnin, kursiivin, suuraakkosten ja alleviivauksen, käyttäminen yhdessä luo tekstikokonaisuuden visuaalisesta ilmeestä epäkoherentin ja levottoman (Kotimaisten kielten keskus, 2023). ELY-keskuksen sekä Valviran verkkosivustoilla käytetään pääasiallisesti tekstin lihavointia ainoana korostuskeinona. Myös lihavoinnissa on omat haasteensa, joista esimerkkinä toimii ELY-keskuksen verkkosivusto. Sen käyttäjälle saattaa olla epäselvää, onko lihavoidun tekstin tarkoitus olla pienemmän luokan otsikkotyylily tai pelkästään leipätekstiä (ks. Kuva 3). Aluehallintoviraston sivustolla on lisäksi ylänavigaation tekstit esitetty korostuskeinona suuraakkosissa, mitä voi pitää tarpeettomana ja sisäistä yhtenäisyyttä rikkovana menettelytapana, koska sivustolla ei niitä muuten käytetä. Suuraakkoset ovat myös luetavuuden näkökulmasta vaikeampia hahmottaa, koska tällöin kaikki yksittäiset kirjaimet ovat neliömäisen muotoisia ja samankorkuisia, mikä saattaa hidastaa niiden kognitiivista prosessointia ja siten lukunopeutta (ks. Nielsen, 2001).

## ely-keskus.fi

### Palveluiden hinnat ja verkkolaskutusosoitteet



#### → Maksulliset suoritteet

#### → Valtioneuvoston maksuasetuksen liitteenä on julkisoikeudellisten viranomaissuoritteiden maksutaulukko.

- Valtioneuvoston asetus ELY-keskusten, TE-toimistojen sekä KEHA-keskuksen maksullisista suoritteista vuonna 2024 (finlex.fi) [↗](#)
- Hinnasto

#### Verkkolaskutusosoitteet

[ELY-keskusten verkkolaskutusosoitteet \(pdf\)](#) [↗](#)

**Kuva 3.** Kuvakaappaus ely-keskus.fi-verkkosivuston lihavoiduista teksteistä.

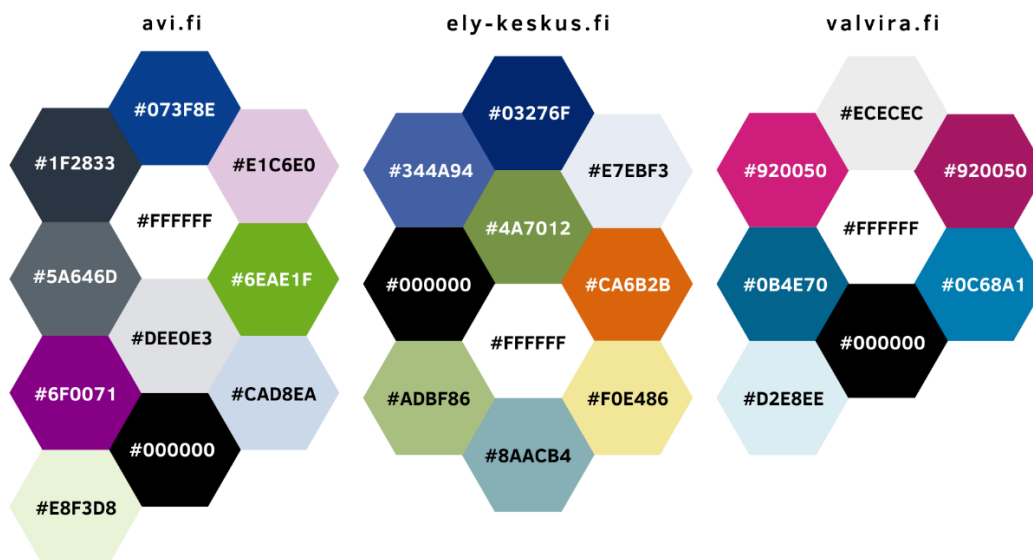
Tekstin fontin ja muotoiluseikkojen lisäksi muun muassa Rello ja muut (2012) painottavat luettavan rivivälin merkitystä verkkoteksteissä. Analysoimissani verkkosivustoissa on otettu onnistuneesti huomioon myös rivivälin tarjoaman tyhjän tilan merkitys. Jokaisella verkkosivulla on esimerkiksi tekstikappaleiden ja otsikoiden väliin jätetty suurempi väli, mikä helpottaa huomattavasti tekstin luettavuutta ja näin ollen koko visuaalista käytettävyyttä (Rello ja muut, 2012; Isohella & Mäkipää, 2022, s. 24).

Aineistossani on paljon sellaisia yksittäisiä verkkosivuja, kuten esimerkiksi verkkosivustojen sisältösivut, joissa tekstimuoto on näkyvin visuaalinen elementti. Tietoa voikin sivuilla olla useamman laajan tekstikappaleen verran. Tämä korostaa tehokkaasti sitä, että typografia on viranomaisten verkkosivustoilla ennen kaikkea tärkeä informaation välittämisen työkalu. Typografian on tarpeen olla selkeää sen esteettisen ilmeen priorisoinnin sijaan, sillä tarkoituksena on tarjota tietoa mahdollisimman yksinkertaisessa ja helppolukuisessa muodossa. Oikein valjastettuna typografia voi jopa rauhoittaa koko sivun ilmettä ja tehdä käyttäjälle pitkistäkin tekstikappaleista mahdollisimman vaivattomasti luettavia. Typografian visuaalisen suunnittelun hallitseminen onkin yksi tärkeimpiä osatekijöitä juuri palvelevan viranomaisviestinnän näkökulmasta.

## 4.2 Värit käyttäjäkokemuksen ja tunteiden ohjaajina

Väreillä on verkkosivustoilla tärkeä hierarkiaa rakentava tehtävä erottaa sivujen eri osia toisistaan, ryhmitellä sisältöjä sekä helpottaa sivulla esiintyvien sisältöjen laajaa hahmottamista (ks. Silvennoinen ja muut, 2014, s. 46; Schlatter & Levinson, 2013, s. 171; Cyr ja muut, 2010, s. 1–2). Värejä on hyödynnetty onnistuneesti kaikkien tarkastelemiieni virastojen verkkosivustoilla, mikä tukee alustojen visuaalista hierarkiaa.

Kuvioon 2 on koottu verkkosivustojen värimaailmoja. Värisävyt on poimittu Applen värimittarisovelluksen avulla ensin RGB-muodossa, minkä jälkeen ne on muunnettu yleisesti verkkosivustoilla käytettyyn HEX-koodimuotoon. Kuviossa kaikki sävyt on esitetty samanarvoisina, mutta todellisuudessa osaa väreistä hyödynnetään luonnollisesti laajamittaisemmin (ks. Kuvio 2).



**Kuvio 2.** Kokoamani värikartat virastojen verkkosivustojen värimaailmoista.

Avi.fi-verkkosivustolla on käytetty pääasiassa keskisinisen, vihreän, vaaleanvihreän, harmaan sekä violetin värisävyjä. ELY-keskus luottaa puolestaan verkkosivustollaan vahvasti erityisesti vihreään ja siniseen väriin, mutta tiettyjen sisältönostojen tapauksessa

huomion kiinnittämiseen on käytetty apuna myös kirkkaan oranssia väriä. Valvira.fi:n sivustolla erottuu pääasiassa kaksi eri sinisen sävyä sekä kaksi eri fuksian sävyä (ks. Kuvio 2).

Kaikilla sivustoilla on pääasiallisesti hyödynnetty valkoista ja mustaa typografiaa, mutta aluehallintoviraston ja ELY-keskuksen sivuilla on myös leikitelty värillisillä otsikoilla. Värillisissä otsikoissa on kuitenkin omat haasteensa tekstin luettavuuden ja saavutettavuuden kannalta. Ely-keskus.fi-sivustolla otsikoissa on käytetty sinistä tekstiä (HEX: #03276F). Valittu sininen värisävy on tarpeeksi tumma toimiakseen hyvin valkoisen taustan kanssa. Yhdessä ne luovat keskenään suuren kontrastieron, mikä tekee väriyhdistelmästä saavutettavan (ks. Isohella & Mäkipää, 2022, s. 22). Aluehallintoviraston verkkosivustolla sinisävyiset otsikot (HEX: #073F8E) erottuvat hyvin valkoisesta taustasta samaan tapaan kuin ELY-keskuksen vastaavalla, mutta esimerkiksi aiemmin mainittu Töissä meillä -sivun violetti otsikko vaaleanvioletilla taustalla on jo vaikeampi lukea, sillä otsikon (HEX: #6F0071) ja taustan (HEX: #E1C6E0) värisävyjen välillä ei ole yhtä suurta kontrastieroaa.

Valvira.fi:n etusivulla on hyödynnetty vahvaa fuksian sävyä. Punaiseen taittavia värisävyjä on usein visuaalisessa suunnittelussa valjastettu herättämään käyttäjän huomio (Adobe, 2023b). Valviran etusivulla fuksiaa on käytetty laatikoissa, joissa nostetaan esiin käyttäjälle tärkeitä avaintoimintoja, kuten ammattioikeuden hakeminen tai sähköinen asiointi. Swastyn ja Adriyantón (2017, s. 18) mukaan punaisen värisävyjä hyödynnetään useimmiten käyttöliittymissä sisältöjen tärkeyden tai ajankohtaisuuden korostamiseksi. On syytä pohtia, ovatko kaikki lukuisista fuksiansävyisistä asiasisällöistä valvira.fi-sivustolla niin tärkeitä kuin punaisen värin käyttö voi indikoida.

Väreillä on hierarkian rakentamisen lisäksi tärkeä tehtävä alustan persoonallisuuden luomisessa eli muun muassa sen määrittämisessä, mitä tunteita tai mielikuvia verkkosivuston on tarkoitus käyttäjässä herättää (Schlatter & Levinson, 2013, s. 179; Bonnardel ja muut, 2011, s. 69). Kaikkien virastojen verkkosivuilla eniten käytetty värisävy on sininen, mikä on varsin loogista, sillä kylmään väriyhmään kuuluvat värisävyt, kuten sininen ja

violetti, luovat käyttäjälle mielikuvan luotettavuudesta, tasapainoisuudesta ja turvallisuudesta (Malamed, 2015, s. 140–141; Adobe, 2023a). Tämä on varmasti toivottua, sillä valtion virastoille on luonnollisesti ehdottoman tärkeää esiintyä verkkosivustojensa käyttäjille ennen kaikkea luotettavina toimijoina.

Aluehallintoviraston sekä ELY-keskuksen verkkosivustoilla on lisäksi hyödynnetty kahta vihreän sävyä. Tämä vaikuttaa tarkkaan harkitulta, sillä vihreän värin käyttötarkoitus on usein herättää käyttäjässä mielikuvia esimerkiksi luonnosta ja kasvamisesta (Adobe, 2023c). Vihreä sopiikin mainiosti molempien virastojen toimialan kuvaamiseen, sillä ne ovat tekemisissä esimerkiksi alueellisten ympäristö- ja luontokysymysten parissa. Avi.fi-sivustolla on lisäksi käytetty aluehallintoviraston brändiväreihin sisältyvää violetin väriä erityisesti Töissä meillä -nimisen rekrytointisivun yhteydessä. Muun muassa Swasty ja Adriyanto (2017) esittelevät violetin yhteyden ylellisyyden tunteeseen. Viraston rekrytointiviestinnässä on voitu tavoitella violetilla värillä muusta sivustosta erottuvaa, persoonallista ilmettä sekä arvokkaampaa kuvaa aluehallintovirastosta työnantajana.

Etusivujen värivalinnoissa on noudatettu lisäksi virastoille lakisääteisiä digitaalisten palveluiden saavutettavuusvaatimuksia, sillä yhdessä ja päällekkäin esiintyvät värit täyttävät vaaditut kontrastisäädökset (Saavutettavuuskirjasto Celia, 2023). Värisävyiltään saavutettavasta sisällöstä toimii esimerkkinä muun muassa leipätekstin typografia, joka on kaikilla sivustoilla useimmiten mustaa tai valkoista. Musta typografia on virastojen verkkosivustojen visuaalisessa suunnittelussa yhdistetty poikkeuksetta selvästi vaaleampiin elementteihin, kun taas valkoisen typografian takana on aina esimerkiksi keskisininen tai tummanharmaa tausta, mikä mahdollistaa riittävän vahvan kontrastieron ja sitä kautta luettavuuden säilyttämisen.

Verkkosivustojen väreillä on alustan persoonallisuuden näkökulmasta tärkeä tehtävä organisaation brändimielikuvan luomisessa sekä brändiväripaletin esittämisessä. Verkkosivustoilla esiintyvät värit ovatkin mieleenpainuva tapa ilmaista organisaation identiteettiä. Muun muassa Ghaderin ja muiden (2015) tutkimustulokset osoittavat, että

organisaation brändimielikuva ja brändivärit ovat vahvasti kytköksissä toisiinsa. Värit ovat oleellinen osa koko brändiä – ne voivat välittää tunnetta luotettavuudesta ja laadusta sekä vaikuttaa muun muassa koko organisaation brändin tunnettuuteen (Ghaderi ja muut, 2015, s. 11; Baxter ja muut, 2018, s. 384–385).

Vaikka verkkosivuston brändiväreillä on tärkeä tehtävä organisaation ulkoisen ilmeen ja mielikuvan rakentamisessa, ovat ne visuaalisen suunnittelun näkökulmasta myös eräänlainen rajoite, sillä ne sanelevat verkkosivuston värimaailmalle valmiit reunaehdot. Näiden reunaehtojen noudattamisessa liian tarkasti piilee kuitenkin omat sudenkuoppansa – esimerkiksi avi.fi-sivustolle ei ole valittu vain paria toimivaa brändiväriä, vaan verkkosivustolla on selvästi pyritty hyödyntämään koko viraston graafisen ohjeen väripalettia (ks. Aluehallintovirasto, 2020). Tämänkaltainen usean värin väripohja ei aina palvele käytettävyyttä ja tunteiden herättämisen tarkoituksia yhtä hyvin kuin ainoastaan verkkosivuston tarpeita varten vapaasti suunniteltu, rajatumpi värimaailma. ELY-keskuksen graafisen ohjeiston (2020) mukaan viraston päävärit ovat sininen, oranssi ja vihreä. Ely-keskus.fi-verkkosivuston visuaalisuudessa ei kuitenkaan pyritä nostamaan samalla tavalla kaikkia värejä esiin, vaan niistä on valikoitu visuaalisen suunnittelun painopisteiksi erityisesti sininen ja vihreä. Värien rajaaminen ja priorisointi on ollut tässä tapauksessa kannattavaa harmonisemman ja sisäistä yhtenäisyyttä tukevamman lopputuloksen aikaansaamiseksi.

Väreillä on myös tärkeä tehtävä visuaalisen käytettävyyden pääpilareista yhtenäisyyden luomisessa (Schlatter & Levinson, 2013, s. 173–175). Esimerkiksi Valviran verkkosivustolla värimaailma jatkuu hyvin samanlaisena ja koherenttina kaikilla tutkimukseni aineiston verkkosivuilla. Riippumatta siitä, tutkiiko käyttäjä Valviran etusivua, yhteystietoja tai esimerkiksi Ajankohtaista-sivua, kohtaa hän tutut päävärit, kuten sinisen ja fuksian sävyt. Yhtenäinen värimaailma on verkkosivustolle tärkeä, koska se rakentaa samalla myös yhtenäistä brändi-ilmettä koko sivustolle. Muun muassa Barnum (2011, s. 79) painottaa, että verkkosivuston sisällä olevilla sivuilla ei tulisi olla keskenään erilaisia ilmeitä, koska se voi sekoittaa käyttäjää navigoinnissa. Käyttäjän tulisi pysyä sivuston värimaailman

ansiosta jatkuvasti tietoisena siitä, että hän on edelleen saman verkkosivuston sisällä, vaikka hän liikkuisikin eri sivulta toiselle. ELY-keskuksen verkkosivustolla sekä erityisesti aluehallintoviraston sivustolla tapahtuu eri sivujen välillä paljon väri vaihdoksia, mikä voi osaltaan heikentää alustan kokonaisvaltaista yhtenäisyyttä. Esimerkiksi avi.fi-sivustolla Uutishuone-sivun värit on pääosin harmaa, kun Töissä meillä -työnantajasisivu on puolestaan violetin sävyinen ja Asiointipalvelu-sivu on sininen.

### **4.3 Kuvallisuus tehokkaana viestien välittäjänä**

Vaikka analysoimieni viranomaisten verkkosivustojen rakenteellinen pääpaino on tekstisisällöissä, on niillä hyödynnetty myös paljon kuvallisuutta. Tässä alaluvussa tutkin tarkemmin, miten aineistossani merkittävimmät kuvallisuuden piiriin lukeutuvat osatekijät – kuvakkeet ja valokuvat – heijastavat alustan visuaalista käytettävyyttä.

#### **4.3.1 Kuvakkeet merkitysten tiivistäjinä**

Valvira hyödyntää verkkosivustollaan melko vähän kuvakkeita verrattuna kahteen muuhun tarkastelemaani virastoon. Valviran verkkosivuston visuaalisuus perustuu kuvakkeiden sijaan ennemminkin hallintatoimintojen ja affordanssien, eli tässä tapauksessa erilaisten värillisten palkkien, painikkeiden ja nuolien käyttöön. Analysoin hallintatoimintoja ja affordansseja tarkemmin tutkielmani alaluvussa 4.4.

Kuvakkeiden puute takaa luonnollisesti sen, että niiden tulkintavirheille ei jätetä minäkäänlaista mahdollisuutta Valviran luottaessa sivustollaan puhtaasti tekstiin, muotoihin ja valokuviin. Vahvasti tekstipohjaisuuteen nojaavasta viestinnästä voi olla kuitenkin haittaa visuaaliselle käytettävyydelle. Yksinkertaiset kuvakkeet tarjoavat nopean tavan merkitysten välittämiseen riippumatta käyttäjän kieli- ja lukutaidosta tai esimerkiksi kulttuuritaustasta (Berg & Pooley, 2013, s. 361). Valviran sivustolla tulisikin visuaalisen käytettävyyden näkökulmasta harkita kuvakkeiden hyödyntämistä tekstin parina, sillä se tarjoaa

usein käytettävyyden kannalta parhaan lopputuloksen, jolla varmistetaan myös, että alustan käyttö ei ole vain luettavan tekstin varassa.

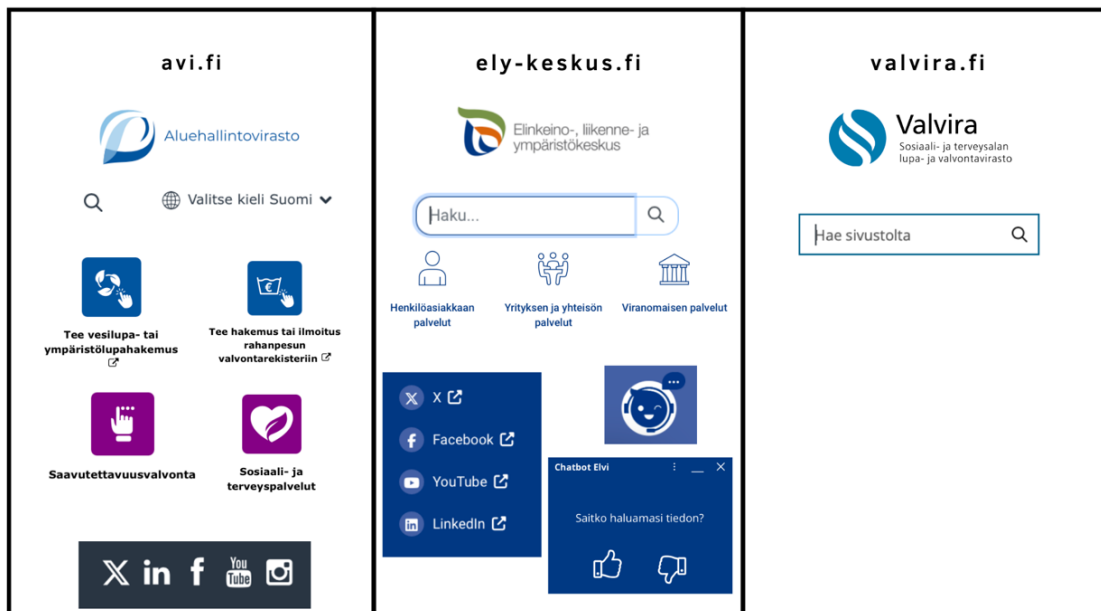
Ainoa selvä kuvake-elementti valvira.fi-verkkosivustolla on hakutoiminnon suurennuslasikuvake. Suurennuslasi on universaalisti tunnettu kuvamerkki, joten käyttäjä kohtaa sen suurimmalla osalla vierailemistaan verkkosivustoista. Sen käyttö parantaa alustan ulkoista yhtenäisyyttä, sillä käyttäjän ei tarvitse dekodata entuudestaan tutun kuvakkeen merkitystä enää uudestaan, mikä tekee digitaalisen alustan selauskokemuksesta vaivattomamman. Ei olekaan yllättävää, että tämä on otettu huomioon myös aluehallintoviraston sekä ELY-keskuksen verkkosivustoilla – hyvin samankaltainen suurennuslasikuvake esiintyy niistä kaikissa.

Toisin kuin Valviran verkkosivustolla, ELY-keskuksen ja aluehallintoviraston vastaavilla hyödynnetään varsin paljon kuvakkeita (ks. Kuva 4). Vaikka kuvakkeiden tärkein tehtävä on kiistatta merkitysten tiivistäminen, ei niiden roolia myöskään käyttöliittymän visuaalisen miellyttävyyden rakentajana tule aliarvioida. Kuvakkeet lisäävätkin aluehallintoviraston ja ELY-keskuksen verkkosivustojen persoonallisuutta ja tekevät niistä mieleenpainuvampia. Lisäksi ne auttavat niitä samanaikaisesti erottautumaan toisista viranomaissivustoista rakentaen organisaatiokohtaista visuaalista ilmettä ja mielikuvaa.

Lähes kaikki aluehallintoviraston ja ELY-keskuksen verkkosivustoilla esiintyvät kuvakkeet kuuluvat samoihin sivustokohtaisiin kuvakeperheisiin, mikä lisää merkittävästi alustan sisäistä yhtenäisyyttä (esim. Koponen ja muut, 2016, s. 133–134). Verkkosivuston kuvakkeet edustavat verkkosivuston sisällä samaa suunnittelutyyliä, mikä luo informaationsäilylle yhtenäisen ilmeen lisäksi järjestyneisyyttä. Tämä tukee näin ollen myös alustan visuaalista hierarkiaa.

Vaikka verkkosivustojen kuvakkeet edustavat samaa kuvakeperhettä, on moni niistä kuitenkin haastava ymmärtää universaalisti tai hahmottaa yksiselitteisesti. Esimerkkejä tällaisista kuvakkeista aineistossa ovat muun muassa avi.fi-sivuston Asiointipalvelut ja

yhteystiedot -sivulla esitetty kuvake rahanpesulle tai ely-keskus.fi-sivuston etusivulta löytyvä kuvake viranomaispalveluille (ks. Kuva 4).



**Kuva 4.** Esimerkkejä kuvakkeista virastojen verkkosivustoilla.

Kuvakkeen moniselitteisyys ja epäselvyys heikentää verkkosivustojen ulkoista yhtenäisyyttä, koska käyttäjälle ei ole entuudestaan tai heti kuvaketta katsomallakaan selvää, mitä tietoa sillä pyritään välittämään. Tämä hankaloittaa kuvakkeen ymmärrettävyyttä ja vähentää siten myös verkkosivuston käytettävyyttä. Muun muassa Malamed (2015, s. 75–79) kiteyttää, että onnistuneen visuaalisen suunnittelun näkökulmasta kuvakkeen tulisi olla tunnistettavia, abstrakteja ja riittävästi yksinkertaistettuja kuvauksia objekteista, asioista tai toiminnoista. Lisäksi Rubin ja muut (2008, s. 264) tuovat esiin, että käytettävyytutkimuksissa on käyttäjien virheiden taustalla usein juuri visuaalisten elementtien epämääräinen käyttö. Tutkijat esittävät, että kuvakkeen tarkoituksen väärinymmärtäminen voi johtaa virheisiin. Kuvakkeen tarkoituksena onkin toimia myös eräänlaisina muistin apuvälineinä (Malamed, 2015, s. 75; Salman ja muut, 2012, s. 29). On perusteltua todeta, että epäselvä, moniselitteinen tai epäintuitiivinen kuvake ei palvele tätä tarkoitusta, sillä se ei jää tehokkaasti käyttäjän mieleen eikä siten myöskään sujuvoita verkkosivuston käyttäjäkokemusta.

Toisaalta aluehallintoviraston ja ELY-keskuksen verkkosivustojen suunnittelussa ei luoteta vain pelkän kuvamerkin tarjoamaan merkitykseen välittämiseen. Käyttäjille tarjotaan kuvakkeen yhteydessä myös tekstiselitteinen vastine, mikä vähentää käyttäjien mahdollisia tulkintavirheitä. Tutkijat suosittelivatkin kuvakkeen selventämistä tekstillä alustan visuaalisen käytettävyyden tason lisäämiseksi (esim. Schlatter & Levinson, 2013, s. 272; Harley, 2014). Kuvakkeen tekstivastine on myös tärkeä saavutettavan digisisällön rakentamisen näkökulmasta (W3C, 2023). On kuitenkin perusteltua pohtia, voiko käyttäjä priorisoida analysoimieni verkkosivustojen selausprosessin aikana nopeammin havaittavaa kuvaketta, ja sortua siten silti alustan käyttövirheeseen tekstivastineista huolimatta.

Aluehallintoviraston verkkosivustolla valkoisten kuvakkeiden taustalla on aina pehmeäkulmainen sininen tai violetti neliö, kun taas ELY-keskuksen verkkosivustolla kuvaketyyppi on ääriviivallinen ja taustaton. Aluehallintoviraston ja ELY-keskuksen verkkosivustojen kuvakkeet ovatkin visuaalisen käytettävyyden ohjelmien mukaisesti myös tarpeeksi näkyviä, resoluutioltaan hyvälaatuisia, pikselikooltaan tarpeeksi suuria sekä nopeasti erotettavissa alustan muusta sisällöstä (Schlatter ja Levinson, 2013, s. 231–232; Harley, 2014). Ne ovat lisäksi kaksiulotteisia ja niissä on hyödynnetty värejä nostamaan ne esiin verkkosivustojen valkoisesta taustasta, mikä lisää analysoimieni sivustojen selkeyttä. Kaksiulotteisten ja värillisten kuvakkeiden käytön puolesta puhujana toimii Silvennoisen ja muiden (2014) tutkimustulokset, joiden mukaan koehenkilöt suosivat erityisesti kaksiulotteisia, värillisiä kuvakkeita kolmiulotteisten ja värillisten kuvakkeiden tai mustavalkoisten ja kaksiulotteisten vastaavien sijaan. Yhdistelmä oli koehenkilöiden mielestä paras vaihtoehto selkeälle käyttöliittymälle. Testihenkilöiden ryhmän mukaan kaksiulotteisiin kuvakkeisiin ei ole sisällytetty varjojen kaltaisia, tarpeettomia lisäelementtejä, jotka häiritsisivät informaation havainnointia ja alustan käyttöprosessia (Silvennoinen ja muut, 2014, s. 54).

Aluehallintoviraston Asiointipalvelut ja yhteystiedot -sivulta löytyy yhteensä peräti 26 kuvaketta ja niiden tekstiselitettä. Tämän lisäksi samalta sivulta löytyy vielä esimerkiksi

sosiaalisen median alustojen kuvakkeita sekä valokuvia nostokuvina eri teemoille. Lopputulos on kokonaisuus, jonka käytettävyyttä verottaa todella merkittävä määrä haitallisia visuaalisia aistiärsyksiä. Vastakohtana tälle toimii yllättäen viraston verkkosivuston etusivu, jolla kuvakkeita ei oikeastaan hyödynnetä aluehallintoviraston logoa, hakuken-  
tän suurennuslasia sekä kielivalinnan maapallokuvaketta lukuun ottamatta. Tämä luo sivustolle suuren visuaalisen kontrastin, joka taistelee sen sisäistä yhtenäisyyttä vastaan. Kuvallisuuden runsauden ja minimalismin vastakkainasettelu voi potentiaalisesti haitata käyttäjän selauskokemuksen jatkuvuutta ja siten häiritä sen visuaalista käytettävyyttä.

Samaan kuvaketyyliin eli niin kutsuttuun kuvakeperheeseen kuuluvien kuvakkeiden lisäksi erityisesti ELY-keskuksen sivustolta löytyy myös kuvakeperheen ulkopuolisia kuvakkeita. Esimerkkinä tästä toimii muun muassa ely-keskus.fi-verkkosivuston etusivu, jonka oikeassa alakulmassa on epämääräinen chattibotin kuvake. Elvi-nimeä kantavan chattibotin kuvakkeelle ei ole minkäänlaista tekstivastinetta, jolloin käyttäjän on klikattava kuvaketta saadakseen varmasti tietää, minkälainen toiminto sen takaa aukeaa. Tämän takia verkkosivuston selaamisen ja tiedonetsinnän intuitiivisuus ja sitä myötä sivuston käyttäjäkokemuksen saumattomuus kärsii.

Aktiivinen läsnäolo sosiaalisessa mediassa on yhä tärkeämpi osa nykypäivän palvelevaa ja digitaalista viranomaisviestintää (McNutt, 2014). Virastojen verkkosivustoille on upotettu niiden sosiaalisen median kanavien logoja eri tavoin: aluehallintoviraston verkkosivustolla ne löytyvät alatunnisteesta, ja ELY-keskuksella alatunnisteen lisäksi myös sisältösivujen yläkulmasta. Valviran sivustolla ei hyödynnetä sosiaalisen median alustojen logoja ollenkaan, vaan ne on korvattu tekstimuotoisilla linkeillä sivun alatunnisteessa. Sosiaalisen median palveluiden logot ovat kuitenkin hyvin universaalisti tunnettuja, minkä takia niiden tulisi löytyä katseella helposti. Käyttäjät osaavatkin alitajuisesti skannata verkkosivustoilta tuttuja, päivittäin kohtaamiaan logoja, joten niiden sisällyttäminen verkkosivustoille voi parhaimmassa tapauksessa generoida liikennettä virastojen sosiaalisen median kanaville.

Kaikkia analysoimiani virastojen verkkosivustoja yhdistää se, että organisaatioiden logo on poikkeuksetta sijoitettu vasempaan yläkulmaan. Paikka on valittu tarkkaan, sillä vasen yläkulma on tutkitusti länsimaisessa verkkosivustojen käyttökulttuurissa paikka, johon käyttäjien katse vasemmalta alkavan lukusuunnan takia kiinnittyy ensimmäisenä (ks. Whinton, 2016; Cooper ja muut, 2014, s. 409). Rothin ja muiden (2013, s. 232–233) tutkimuksen mukaan käyttäjät lisäksi löytävät nopeammin sivuston tiedot, kuten logon vasemmasta yläkulmasta, kun ne on aseteltu niille tyypilliseen paikkaan, eli kun asettelu noudattaa visuaalisen käytettävyyden ulkoisen yhtenäisyyden periaatetta. Logon sijainti vasemmalla luo tasapainon tunnetta ja käyttäjäkokemukseen intuitiivisuutta. Sijainti varmistaa lisäksi, että logo on ensimmäinen asia, jonka käyttäjä näkee sivustolla vieraillessaan, joten myös organisaatio painuu käyttäjän mieleen. Lisäksi logo toimii myös yleisesti tunnettuna paluupainikkeena verkkosivuston etusivulle, joten sillä on myös tärkeä käytöfunktiio.

Logo on virastoille elintärkeä kuvake – ensimmäinen, visuaalisen käytettävyyden kanalta kriittinen tieto on aina kertoa käyttäjälle, mille sivustolle tämä on esimerkiksi Google-haun tuloksena päätenyt. Viraston logo paljastaakin jo sen nimen ja luo samalla mahdollisesti mielikuvan siitä, että käyttäjä on päätenyt etsimään tietoa luotettavasta lähteestä. Valviralla ja aluehallintovirastolla logo toistuu vielä uudelleen sivujen alustusteessa vahvistaen tätä mielikuvaa. Valviran Ajankohtaista-sivulla logoa on hyödynnetty myös bloginostojen yhteydessä, mutta perusteltua syytä tälle ei välttämättä löydy – uutisten tapauksessa on viraston verkkosivustolla hyödynnetty relevanttia valokuvanostoa, mikä olisi informatiivisempi ja käyttäjän mielenkiinnon paremmin herättävä menettelytapa myös blogiteksteissä (esim. Kaatra & Ketola, 2023, s. 8–9).

#### **4.3.2 Tietoa ja tunteita valokuvien kautta**

Kaksiulotteisten kuvakkeiden lisäksi jokaisella aineistoni verkkosivustolla hyödynnetään myös valokuvia. Valokuvat ovat tekstiä nopeampi tapa välittää viestejä ja merkityksiä sekä herättää tunteita pikaisesti silmäiltävässä muodossa esimerkiksi verkkosivustoilla tai sosiaalisen median alustoilla (Berg & Pooley, 2013, s. 361).

ELY-keskus ja Valvira hyödyntävät valokuvia verkkosivustoillaan erityisesti verkkouutisten yhteydessä. Käyttäjä törmää uutisten nostokuvuihin jo virastojen verkkosivustojen etusivulla (ks. Kuva 5). Verkkouutisen avainkuvalla onkin kaksi tehtävää: se välittää informaatiota tai tunnelmaa (Kaatra & Ketola, 2023, s. 9–12). Kun uutiskuva välittää informaatiota, se tarjoaa katsojalleen tiivistetyssä muodossa ja yhdellä silmäyksellä käsityksen siitä, mitä uutinen koskee (Kaatra & Ketola, 2023, s. 9–11).

Sekä ELY-keskuksen että Valviran verkkosivustoilla uutisten valokuvat esittävät yleisluontoisesti viraston toiminta-alaan liittyviä asioita. Valviran uutiskuvissa kuvataan esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvissä uutisissa hoitohenkilökuntaa, ja varhaiskasvatukseen liittyvissä vastaavissa puolestaan hyödynnetään avainkuvina lapsia esittäviä valokuvia. ELY-keskuksen verkkouutisten tapauksessa esimerkiksi kaivosalaan liittyvän uutisen uutiskuvassa on kaivinkone ja henkilö työmaalla (ks. Kuva 5).



**Kuva 5.** ELY-keskuksen ja Valviran verkkosivustojen uutiskuvia.

Varsinkin vaikeaselkoisempia ja abstraktimpia aiheita on helpompaa selittää ja ymmärtää valokuvien avulla, mikä korostuu merkittävästi tutkimieni virastojen kaltaisten viranomaisorganisaatioiden spesifien toimialojen ja niihin liittyvien teemojen tapauksessa (ks. Kaatra & Ketola, 2023, s. 12). Verkkouutiskuva onkin eräänlainen viestin selkeyttämisen väline: valittu kuva on eräänlainen referaatti ja nosto luettavasta uutisesta ja sen sisällöstä. Oikein valittu verkkouutiskuva kertoo jo kohdeyleisölle, että käsitelty

viranomaisaihe koskee juuri heitä, ja ohjaa heidät parhaimmassa tapauksessa lukemaan uutisen sisällön välittäen näin onnistuneesti tietoa.

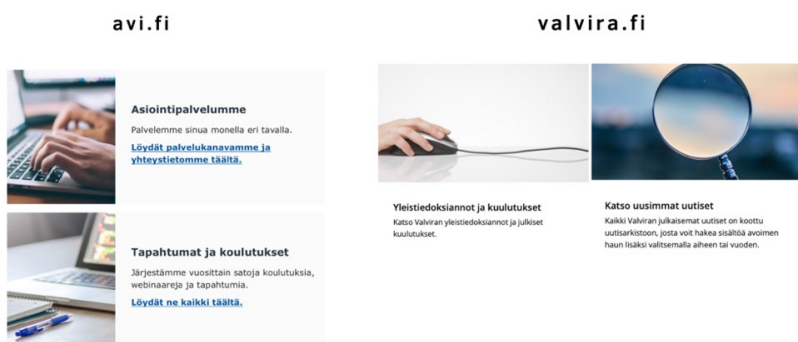
Muista analysoimistani virastoista poiketen aluehallintovirasto ei liitä tiedotteisiinsa lainkaan nostokuvia – esimerkiksi Uutishuone-sivulla tai avi.fi-verkkosivuston etusivulla tiedotenostoja on esitetty vain täysin tekstimuotoisissa laatikkoelementeissä. Luottaminen vain tekstipohjaiseen sisältöön vähentää huomattavasti käyttäjän informaationsaannin mahdollisuuksia, ei herätä läheskään niin helposti huomiota eikä lopulta ohjaa käyttäjää lukemaan tiedotteita yhtä vahvasti kuin kuvanostollinen vastaava, ja tämä heikentää visuaalisen käytettävyyden tasoa.

Verkkosivustoille valituilla kuvilla on lisäksi tärkeä tehtävä tunnelman välittäjänä ja mielenkiinnon herättäjänä. Valokuvat ovat elintärkeitä elementtejä Schlatterin ja Levinsonin (2013) korostaman verkkosivuston persoonallisuuden kannalta. Ne tuovat lisäksi paljon väriä muuten melko yhtenäistä ja korutonta, jopa monotonista värimaailmaa hyödyntäville verkkosivustoille. Valokuvat ovat persoonallisuuden näkökulmasta myös tapa luoda verkkosivustoille inhimillisyyttä ja lämpöä ihmisiä kuvaavien valokuvien muodossa. Muun muassa Valviran ja ELY-keskuksen uutiskuvissa ja etusivun nostokuvassa esitetäänkin paljon esimerkiksi lapsia tai hoitohenkilökuntaa. Valokuvat ihmisistä luovat ja ylläpitävät virastoista lähestyttävämpää ja luotettavampaa mielikuvaa ja täten saattavat vaikuttaa positiivisesti myös käyttäjäkokemukseen, sillä luottamusta voi pitää yhtenä palvelevan viranomaisviestinnän ennakkoehtoista. Ihmisten käyttämisen organisaatioiden verkkosivustojen kuvissa on tutkittu lisäävän käyttäjien luottamusta sivustoon (Aldiri ja muut, 2008). Cyr ja muut (2009, s. 554–555) painottavat lisäksi, että verkkosivustot, joilla on kuvia ihmisistä ja erityisesti ihmisten kasvopiirteistä otetaan käyttäjien keskuudessa paljon positiivisemmin vastaan kuin sellaiset, joilla niitä ei käytetä ollenkaan.

Tutkimukseni aineistossa on myös yksi työnantajasisivut virastojen rekrytointitarkoituksiin. Tämänkaltaiset sivut ovat nykypäivänä usein visuaaliselta tyyliltään edukseen erottumaan pyrkiviä sekä positiivista työnantajamielikuvaa rakentavia ja markkinoivia (Ehrhart

ja muut, 2012, s. 855). Analysoimieni verkkosivustojen työnantajisivut toimivat kuitenkin lähestulkoon vastakohtana tälle käytännölle – Valviran Töissä Valvirassa -sivulla ei esimerkiksi ole lainkaan kuvasisältöä, kun taas ELY-keskuksen Meille töihin -sivulta löytyy puolestaan vain yksi kuva. Aluehallintoviraston Töissä meillä -sivu on kolmesta tarkastelemastani virastosta kaikkein visuaalisin ratkaisu, jossa esimerkiksi haitarielementtien takaa aukeaa työntekijöiden tarinoita henkilökuvineen sisältävä esittelyosio, jonka kautta viraston henkilökunta pääsee organisaation brändilähettiläiden (engl. brand ambassador) rooleihin (ks. Schmidt & Baumgarth, 2018, s. 251). Positiivisten mielikuvien herättäminen on rekrytointiviestinnän peruskiviä, jonka muuraamisessa visuaalinen viestintä on usein avainasemassa. Muun muassa Allenin ja muiden (2013) tutkimuksen katseenseurannan tulokset osoittavat, että verkkosivuston visuaalisuus saa käyttäjät kiinnittämään rekrytointisivustoihin enemmän huomiota. Onnistuneesti toteutettu työnantajisivu parantaa samalla merkittävästi myös työmahdollisuuksiin liittyvän informaation etsimisprosessin käyttäjäkokemusta ja visuaalista käytettävyyttä.

Analysoimieni virastojen verkkosivustoilta löytyy lisäksi kuvia, jotka eivät toteuta informaation tai tunnelman välittämisen tehtäviä. Ne ovat eräänlaisia ”täytekuvia”, jotka eivät tarjoa itse käyttäjäkokemukselle mitään varsinaista lisäarvoa, sillä niitä hyödynnetään verkkosivustoilla ainoastaan visuaalisena tyylikeinona rikkomaan ja rytmittämään sivustojen muuten hyvin yksinkertaista visuaalista toteutusta. Tällaisia kuvia on esimerkiksi aluehallintoviraston Tietoa meistä- tai Valviran Ajankohtaista-sivulla (ks. Kuva 6).



**Kuva 6.** Kuvituskuvien käyttö aluehallintoviraston ja Valviran verkkosivustoilla.

#### 4.4 Taittoratkaisut hierarkian ylläpitäjinä

Verkkosivustojen taiton analysoinnissa kiinnitetään usein huomiota sekä eri verkkoselainsovellusten että käyttölaitteiden aikaansaamiin eroavaisuuksiin sivustojen visuaalisuudessa ja käyttäjäkokemuksessa. Tässä tutkimuksessa on tarkastelu kuitenkin rajattu ainoastaan verkkosivustojen työpöytäversioihin ja yhteen selaintyyppiin, joten siinä ei analysoida esimerkiksi verkkosivustojen mobiiliversioiden taittoa. Analysoimieni virastojen verkkosivustojen taittoratkaisujen suhteen on korostettu erityisesti sisältöelementtien asettelua ja ryhmittymistä toisiinsa nähden sekä tyhjän tilan hyödyntämistä suhteessa informaatioon, sillä nämä lukeutuvat ilmeisimpiin ja intuitiivisesti erottuvimpiin taittoon vaikuttaviin tekijöihin.

Kaikilla tarkastelemieni virastojen verkkosivuilla on yleisilmeeltään melko samantapainen taittoratkaisu, joka noudattelee yleisiä verkkosivuston rakentamisen normeja. Tämä tukee luonnollisesti alustojen ulkoista yhtenäisyyttä, sillä käyttäjän on helppo aiempien verkkosivustojen käyttökokemusten myötä hahmottaa, kuinka virastojen verkkosivustojen käyttölogiikka rakentuu. Yleisiä verkkosivustojen visuaalisen suunnittelun standardeja mukaillen virastojen verkkosivustoilla esimerkiksi navigaatiopalkki sijaitsee sivujen yläreunassa, logo vasemmalla ylhäällä sekä sivun alatunniste eli footer sivujen alaosassa (ks. Panckekha ja muut, 2019; Schlatter & Levinson, 2013, s. 105–108). Lisäksi jokaisen viraston verkkosivustojen etusivulle on nostettu tärkeimmiksi nähtyjä sisältöjä. Valviran sivuston fuksiansävyinen ruudukko kiinnittää heti käyttäjän huomion, avi.fi-verkkosivustolla ohjataan käyttämään ensimmäisenä hakua ja ELY-keskuksen vastaavalla ohjataan käyttäjät heti jollekin kolmesta eri kohderyhmästä – henkilöasiakkaat, yritykset tai yhteisöt ja viranomaiset – suunnattuihin palveluihin erottuvien kuvakkeiden avulla (ks. Liite 1). Etusivulta muille sisältösivuille siirryttäessä ilmestyy jokaisella verkkosivustolla käyttäjälle vasempaan reunaan myös navigaatio helpottamaan sivuilla liikkumista. Vasemman reunan navigaatio lukeutuu niin ikään yleisiin ja suositeltuihin verkkosivuston visuaalisen suunnittelun ratkaisuihin (ks. Panckekha ja muut, 2019; Schlatter & Levison, 2013, s. 105–108).

Verkkosivuston sisäisen yhtenäisyyden vaatimus toteutuu Valviran tapauksessa erityisen hyvin, sillä samat taittoratkaisut toistuvat eri sivuille siirryttäessä. Aluehallintoviraston sivustolla on puolestaan paljon pelkkiä kuvakesivuja, joiden taitto on hyvin erilainen kuin muilla tekstisivuilla tai etusivulla, mikä taas heikentää verkkosivuston visuaalista käytettävyyttä parantavaa sisäistä yhtenäisyyttä.

Analysoimillani verkkosivustoilla taiton tarkoitus on ennen kaikkea pitää koko informaatiokokonaisuus yhtenäisenä ja tasapainoisena sekä rakentaa visuaalista hierarkiaa järjestelmällä sivuston eri sisällöt niin, että käyttäjän katse kiinnittyy tärkeimpiin asiakohtiin ensin (esim. Cooper ja muut, 2014, s. 409; Schlatter & Levinson, 2013, s. 118–119). Eri elementtien spatiaalinen eli asettelullinen ja tilankäyttöllinen suhde toisiinsa vahvistaa alustan informaatiohierarkiaa – suuremmat sisältöelementit vangitsevat luonnollisesti katseen pienempiä tehokkaammin, ja sivustojen yläreunaan sijoitetut asiat huomataan vastaavasti alareunassa olevia nopeammin (ks. Cooper ja muut, 2014, s. 409). Schlatter ja Levinson (2013, s. 118–119) painottavat, että onnistunut taitto luo alustalle oman sisäisen järjestyksensä ja kertoo käyttäjälle esimerkiksi elementtien eri koon tai sijainnin avulla, mikä asia on tärkein.

Spatiaalisessa suhteessa ja taiton rytmityksessä on kuitenkin paikoin verkkosivustoilla parantamisen varaa. Tämä näkyy erityisesti etusivuilla: avi.fi:n ja ely-keskus.fi:n tapauksessa ei esimerkiksi hierarkia toteudu riittävän vahvasti, sillä käyttäjän katse kohtaa heti lukuisia erityyppisiä sisältöjä tärkeäksi priorisoitujen sijaan. Täten olennaisimmat asiat eivät erotu vaivattomasti eikä selkeää hierarkiaa synny. Sisältöjä ei myöskään ole sijoitettu samaan ruudukkoon (engl. grid) symmetrisesti. Tämä ei ole optimaalinen ratkaisu, sillä taittoruudukon hyödyntäminen oikein on avainkeinoja siihen, että käyttäjät pitävät verkkosivustoa siistimpänä, miellyttävämpänä, luovempana ja kiehtovampana (Oyibo & Vassileva, 2020, s. 9).

Valviran verkkosivustolla puolestaan katse ajautuu automaattisesti ensimmäisenä etusivun fuksiansävyiseen ruudukkoon, mikä on tarkoituksenmukaista, sillä siihen on nostettu

valikoima sivuston avaintoimintoja, joihin käyttäjää halutaan ohjata. Tämän lisäksi hierarkiaa luovat viraston hyödyntämät väripalkit, jotka luovat sivulle omat vaakasuuntaiset ruudukkonsa. Niiden ansiosta käyttäjän on helppo silmäillä, missä erityyppiset sisällöt vaihtuvat, ja ne rakentavat verkkosivustolle onnistuneesti hierarkkista kokonaisilmettä.

Tekstit on kaikilla verkkosivustoilla tasattu vasempaan reunaan, mikä on ennen kaikkea länsimaisen lukusuunnan mukaista. Tekstin taitossa on kuitenkin myös epäjohdonmukaisuuksia. ELY-keskuksen verkkosivuston tekstikappaleissa hyödynnetyt sisennykset ovat mahdollisesti häiritseviä (ks. Kuva 7).

## ely-keskus.fi

### Hämeen ELY-keskus

**Kanta-Häme:** Forssa, Hattula, Hausjärvi, Humppila, Hämeenlinna, Janakkala, Jokioinen, Loppi, Riihimäki, Tammela, Ypäjä

**Päijät-Häme:** Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Orimattila, Padasjoki, Sysmä

→ Kanta- ja Päijät-Hämeen liikenneasiat hoidetaan Uudenmaan ELY-keskuksessa.

### Kainuun ELY-keskus

Hyrnsalmi, Kajaani, Kuhmo, Paltamo, Puolanka, Ristijärvi, Sotkamo, Suomussalmi

→ L eli Liikenne ja infrastruktuuri -vastuualueen palveluista Kainuussa vastaa Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus.

### Pohjois-Karjalan ELY-keskus

Heinävesi, Ilomantsi, Joensuu, Juuka, Kitee, Kontiolahti, Lieksa, Liperi, Nurmes, Outokumpu, Polvijärvi, Rääkkylä, Tohmajärvi

→ Liikenne ja infrastruktuuri -vastuualueiden palveluista sekä maahanmuuttoasioista Pohjois-Karjalan maakunnassa vastaa Pohjois-Savon ELY-keskus.



**Kuva 7.** Esimerkki tekstien sisennyksistä ely-keskus.fi-sivustolla.

Välillä Valviran ja aluehallintoviraston sivustojen tapauksessa ei tekstejä ole myöskään sijoitettu saman vaakaruudukon linjoja noudattaen. Malamed (2015, s. 54) neuvoo välttämään tämänkaltaisia säännönmukaisuudesta poikkeavia välistyksiä, jotka heikentävät alustan visuaalista käytettävyyttä ja silmäiltävyyttä (ks. Kuva 8).

## avi.fi

| 1.1.2024 - 30.4.2024                  | 1.1.2024 - 31.5.2024  | 1.1.2024 - 31.7.2024  | 1.1.2024 - 30.4.2024  |
|---------------------------------------|---|---|---|
| Uno-koulutuspalvelu <a href="#">↗</a> | Syömishäiriöt - perustietoa ja apua kasvattajille <a href="#">↗</a> | Tallenne: Neuroesteetön koulu 2023 - Osallisuuden tukeminen <a href="#">↗</a> | Kouluun kiinnittyminen ja koulupoissaolot <a href="#">↗</a> |
| Verkko-opiskelu                       | Verkko-opiskelu   | Verkko-opiskelu   | Verkko-opiskelu   |

## valvira.fi

|  |   |   |
|--|---|---|
|                       |    |   |
| <b>Yleistiedoksiannot ja kuulutukset</b><br>Katso Valviran yleistiedoksiannot ja julkiset kuulutukset. | <b>Tilaa Vaikuttavaa omavalvontaa - tiedotesarja</b><br>Saat säännöllisesti sähköpostiisi ajankohtaista tietoa hyvinvointialueiden omavalvonnan tueksi. | <b>Osallistu Valviran tapahtumiin</b><br>Valvira järjestää erilaisia webinaareja ja muita tilaisuuksia. Katso seuraavan tapahtuman ajankohta ja ilmoittaudu mukaan. |

**Kuva 8.** Tekstejä ole sijoitettu saman vaakaruudukon linjoja noudattaen.

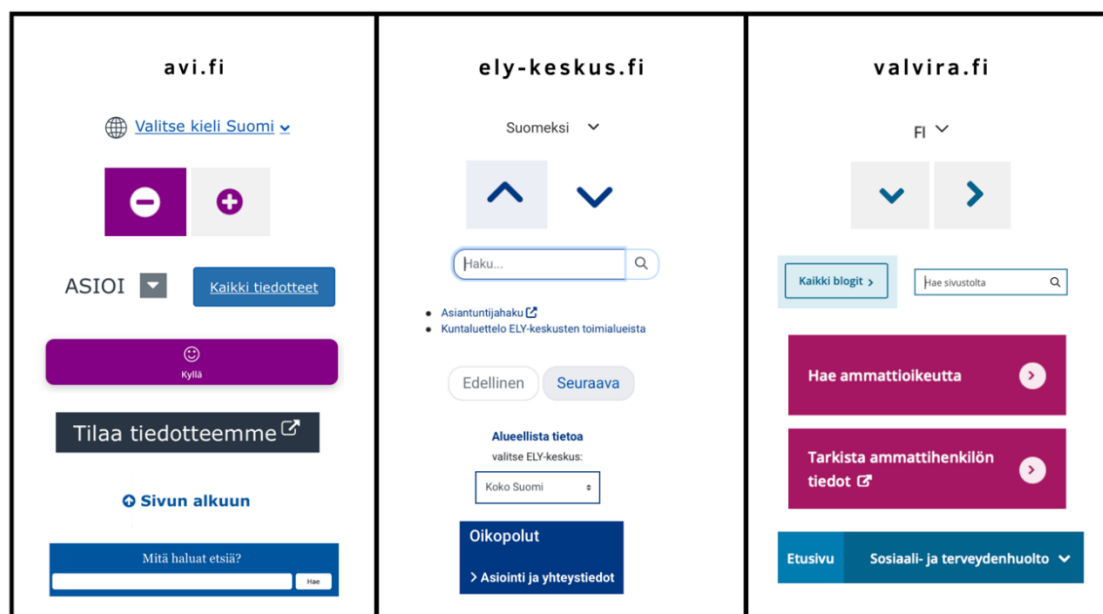
Eri elementtien asettelua verkkosivustolla pitää tasapainottaa myös tyhjän tilan avulla. Malamed (2015, s. 50) kertoo, että alustan visuaalinen hierarkia kärsii, jos elementtejä on liikaa ja jos niiden väliin ei jätetä tarpeeksi tilaa katseen siirtymiselle yhdestä sisällöstä toiseen. Analysoimieni virastojen verkkosivustoilla on tyhjää tilaa hyödynnetty osittain varsin onnistuneesti. Esimerkiksi reunoille jätetty tyhjä tila eli sivustojen marginaalit ovat visuaalisen suunnittelun ja käytettävyyden näkökulmasta tarpeeksi leveitä (esim. Schlat-ter & Levinson, 2013, s. 109; Malamed, 2015, s. 50).

Tyhjää tilaa on kuitenkin sekä verkkosivustojen eri alasuilla että sivujen sisälläkin käytetty eri tavoin. Sen sijaan, että kaikki tyhjän tilan välistykset olisivat keskenään symmetrisiä, ovat ne hyvin erikokoisia, mikä laskee taiton yhtenäisyyden tasoa. Tasainen ja rauhallinen taitto, joka nojaa tarkasti valittuihin asetteluihin ja välistyksiin, vahvistaa Schlat-terin ja Levinsonin (2013, s. 119) mukaan käyttäjien ajatusta siitä, että verkkosivusto on tarkoitettu tiedon etsintää ja toimintojen suorittamista eikä esimerkiksi viihdettä tai

mainostamistarkoituksia varten. Tätä virastojen tulisikin verkkosivustoillaan tavoitella, jotta myös niiden taittoratkaisut myötävaikuttaisivat osaltaan palvelevan viranomaisviestinnän ideaalin toteutumiseen.

#### 4.5 Affordanssit saumattoman käyttäjäkokemuksen rakentajina

Vaikka hallintatoiminnot ja affordanssit ovat muihin visuaalisiin elementteihin verrattuna digitaalisen alustan loppukäyttäjälle varsin huomaamaton konsepti, on niiden onnistunut hyödyntäminen visuaalisen suunnittelun näkökulmasta erittäin tärkeää. Tarkastelemiltani verkkosivustoilta paljastui todella paljon erilaisia hallintatoimintoja ja affordansseja (ks. Kuva 9), jotka voi jaotella pääosin hakutoimintoon, linkkeihin, kielivalintatoimintoon, haitareihin, painikkeisiin ja muun sisällön peittäviin overlay-elementteihin, kuten esimerkiksi evästesuostumuksen ponnahdusikkunoihin tai chattibottikuvakkeisiin.



**Kuva 9.** Erilaisia hallintatoimintoja ja affordansseja virastojen verkkosivustoilla.

#### **4.5.1 Haku- ja kielivalintatoiminnot verkkosivuston käytön lähtökohtina**

Jokaisen analysoimani verkkosivuston oikeasta yläreunasta löytyy alavetovalikolla rakennettu kielivalintatoiminto sekä suurennuslasikuvakkeella varustettu hakukenttä, jotka ovat molemmat universaalisti eri verkkosivustoilla hyödynnettyjä, käytettävyyden tasoa nostavia rakenne-elementtejä. Kielivalinta on lisäksi tarkastelemieni virastojen tapauksessa ehdottoman tärkeän sisältöelementin roolissa, sillä paitsi lainsäädäntö myös palvelevan viranomaisviestinnän ideaali edellyttää viranomaispalvelujen tarjoamista useilla kielillä (esim. Kielilaki, 6.6.2003/423).

Avi.fi-sivuston etusivulla on hakutoimintoa haluttu korostaa vielä enemmän, sillä sivua määrittelee käyttäjän huomion välittömästi kiinnittävä, suurikokoinen hakukenttä sen keskiosassa. Hakukentän keskitetty sijainti ja sen huomattava koko ohjaavatkin käyttäjää navigoimaan verkkosivustolla erityisesti juuri hakutoiminnon avulla, mikä poikkeaa valvira.fi:n ja ely-keskus.fi:n tavasta rakentaa etusivu ja tiedon etsimisen polku vahvasti ylänavigaation varaan. Kun hakukenttä on sijoitettu keskelle, on verkkosivuston suunnittelutyössä oltava varmoja siitä, että se myös toimii moitteettomasti, jotta käyttäjä löytäisi haun avulla etsimänsä tiedon ongelmitta ja saisi näin sivuston käytöstä positiivisen käyttäjäkokemuksen.

#### **4.5.2 Haitarit informaation määrän optimoijina**

Kaikilla kolmella analysoimallani verkkosivustolla hyödynnetään haitareita, jotka luokitellaan tiedon esittämisen hallintatoimintoihin (ks. Schlatter & Levinson, 2013, s. 269). Haitarien käyttö onkin viranomaisten verkkosivustoilla visuaalisesti käytettävän viestinnän ydintä, sillä niiden avulla suurta määrää tekstimuotoista tietoa pystytään onnistuneesti paloittelemaan käyttäjälle valmiiksi ryhmiteltyihin sekä nopeasti silmäiltäviin osiin.

Esimerkiksi valvira.fi-sivustolla oleva Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollossa -sisältösivu hyödyntää haitareita varsin onnistuneesti. Viiden otsikoidun haitarin avulla käyttäjä voi valita, mitä tietoa hän haluaa sivulla tarkastella. Haitarien käyttö myös

tiivistää kyseistä sisältösivua huomattavasti – jos sama haitareihin sisällytetty teksti olisi esitetty sivulla normaalin leipätekstin muodossa, se veisi testatusti jopa yli yhden A4-dokumentin kokoisen lisätilan, mikä tekisi sisältösivun tarkastelusta jo huomattavasti haastavampaa. Käyttäjältä kuluisi paljon enemmän aikaa verkkosivun vierittämiseen ylös- ja alaspäin löytääkseen sivustolta etsimäänsä tietoa sekä eri asiakokonaisuuksien ja tärkeimpien seikkojen liittämiseen toisiinsa, koska kaiken ryhmittelytyön joutuisi teke- mään itse ilman haitarielementtien tarjoamaa apua.

Schlatter ja Levinson (2013, s. 288) painottavat, että haitarien visuaalisen ulkonäön tulee vastata niille tarkoitettua tehtävää. Tutkijoiden mukaan haitarielementtien yhteydessä on käytettävä kuvaketta, joka kertoo käyttäjälle, että ne pitävät sisällään tietoa. ELY-kes- kuksen ja Valviran verkkosivustoilla hyödynnetään nuolta sen osoittamiseen, onko haitari auki vai kiinni, kun taas avi.fi-sivustolla käytetään samaan tarkoitukseen plus- ja miinus- merkkejä. Molemmat menettelytavat ovat universaalisti tunnettuja ja siten käytettä- vyyttä lisääviä (Schlatter & Levinson, 2013, s. 288–289). Aluehallintoviraston ja ELY-kes- kuksen tapauksessa auki oleva haitarielementti vaihtaa lisäksi väriä ilmoittaen käyttäjälle nuolen tai plusmerkin lisäksi vielä toisella visuaalisella tehostekeinolla siitä, että haita- rielementti on aktiivinen ja auki.

Schlatter ja Levinson (2013, s. 289) suosittelevat, että visuaalisen käytettävyyden näkö- kulmasta sama affordanssi ja sen hallintatoiminnot tulisi sivuston sisällä esittää vain yh- dellä tapaa, jotta kokonaisilme säilyisi yhtenäisenä. Valviran tapauksessa haitarin saa auki alaspäin osoittavasta nuolesta, ja vastaavasti suljettua samasta, sivulle osoittavaksi muuttuneesta nuolesta. Tämä ei ole kuitenkaan yhtenäinen tapa sivuston muiden nuo- lien kanssa. Esimerkiksi Valviran ylänavigaatiossa sekä kielivalintatoiminnossa valikon saa auki, kun nuoli osoittaa alas, ja haitarielementtien ratkaisua intuitiivisemmin takaisin kiinni, kun nuoli osoittaa ylös. Nämä kaksi ristiriitaista hallintaelementtien ja affordans- sien hyödyntämistapaa heikentävät alustan sisäistä yhtenäisyyttä.

### 4.5.3 Linkit toimivan navigaation edellytyksinä

Linkit ovat hyvin yleinen hallintatoimintojen ja affordanssien ilmenemismuoto. Schlatter ja Levinson (2013, s. 269) sekä Isohella ja Mäkipää (2022, s. 22) tuovat esiin, että visuaalisesti käytettävän hyperlinkin tulee erottua ympäröivästä tekstistä, jotta käyttäjä osaa helposti identifioida linkit verkkosivuston muusta sisällöstä. Analysoimillani verkkosivustoilla linkit on visuaalisen käytettävyyden ohjenuorien mukaisesti erotettu päätekstin väristä sinisellä fonttivärillä (ks. Schlatter & Levinson, 2013, s. 270). Isohella ja Mäkipää (2022, s. 22) lisäksi painottavat, että linkin on hyvä erottua myös alleviivauksen avulla. Linkkien erottamiseen käytetään Schlatterin ja Levinsonin (2013, s. 269–270) mukaan yleisesti verkkosivustoilla apuna alleviivausta, korostusta tai värinvaihtoa hiiren osoittimen vaikutuksesta. Eräs varma ja selkeä keino on tutkijoiden mielestä lisäksi esittää linkit aina muusta tekstistä poikkeavan värisenä.

Avi.fi-sivustolla tekstin seassa olevat linkit ovat jo valmiiksi alleviivattuja ja väritykseltään erottuvasti sinisävyisiä. Ne muuttuvat lisäksi vielä vaaleamman sinisen sävyiseksi, kun hiiren osoitin osuu niihin. Sellaiset linkit, jotka esiintyvät muissa paikoissa, kuten ylänavigaatiossa tai etusivun nostopaikoilla, ja joita ei ole erotettu tekstistä sinisellä värillä, puolestaan alleviivautuvat ja muuttavat väriä hiiren osoittimen osuessa niiden kohdalle. Välillä väripalkin sisältä löytyvät linkit saavat koko palkin vaihtamaan hiiren osoittimen vaikutuksesta väriä tekstin samanaikaisesti alleviivautuessa, ja välillä palkki taas ei vaihda väriä, vaan linkin aktivoituminen osoitetaan pelkän alleviivauksen avulla. Asetelmaa mutkistaa vielä se, että avi.fi-sivuston ylänavigaation ensimmäiset tekstilinkit eivät alleviivaudu hiirellä osoittaessa, mutta alemmat otsikot puolestaan alleviivautuvat.

ELY-keskuksen verkkosivustolla sinisävyiset linkkitestit alleviivautuvat vasta silloin, kun hiiren osoitin osuu niiden kohdalle, minkä ohella myös linkin tekstin sininen sävy muuttuu hieman. Joissain tapauksissa, kuten esimerkiksi alatunnisteessa, sivuston valkoiset linkit alleviivautuvat ja lihavoituvat hiiren osoittimen vaikutuksesta. Ylänavigaatiossa puolestaan linkit eivät alleviivaudu, vaan hiiren osoittimen aktivoima otsikko erottuu käyttäjälle ainoastaan navigaation takapalkin värin vaihdoksella sen kohdalla. Tämä voi

olla haastavaa erityisesti käytettävyyteen linkittyvän digitaalisen saavutettavuuden kannalta, sillä navigaation pienikontrastinen värimuutos voi olla näkörajoitteiselle potentiaalisesti ongelmallinen. Jos kontrastiero ei syystä tai toisesta erota, ei mikään muu affordanssin tehostekeino viesti navigaatiopalkin otsikoiden aktivoitumisesta.

Valvira.fi-verkkosivustolla sinisävyiset linkkitekstit sisältösivujen leipätekstissä alleviivautuvat niin ikään vasta hiiren osoittimen osuessa niihin. Osoittaessa linkit alleviivautuvat ja vaihtavat väriä, välillä myös linkin yhteydessä esiintyvän takapalkin väri vaihtuu. Kuitenkin esimerkiksi Ajankohtaista-sivulla blogien otsikoiden fonttiväri vaihtuu mustasta siniseksi ja alleviivautuu, mutta samalla sivulla uutislinkkien otsikot ainoastaan alleviivautuvat pysyen mustana. Alatunnisteessa linkit ovat puolestaan jo valmiiksi alleviivattuja ja muuttavat väriä valkoisesta siniseksi hiiren osoittimen vaikutuksesta. Valvira hyödyntää verkkosivustonsa ylänavigaatiossa kahta eri tapaa ilmoittaa käyttäjälle linkkien aktivoitumisesta: alleviivautumista ja palkin värin vaihtumista, mikä on esimerkiksi ELY-keskuksen yhteen tehokeinoon verrattuna informatiivisempi ilmaisutapa.

Kaikki tämä epäsystemaattisuus kolmella analysoimallani verkkosivustolla tai jopa niiden yksittäisillä sivuilla olevien linkkien toiminnassa heikentävät Schlatterin ja Levinsonin (2013, s. 298) pääperiaatteiden mukaisesti alustan sisäistä yhtenäisyyttä. Linkeissä on myös visuaalisen käytettävyyden näkökulmasta haasteita luettavuuden, ymmärrettävyyden ja saavutettavuuden kannalta. Linkin nimestä pitäisi tulla selville, minkä toiminnon se aloittaa tai mihin se käyttäjän johtaa (Isohella & Mäkipää, 2022, s. 22). Esimerkiksi ELY-keskuksen verkkosivustolla on linkeissä epätasapainoisuutta, sillä ne eivät ole aina tämän periaatteen mukaisesti informatiivisia.

Kaikki verkkosivustot hyödyntävät kuitenkin oikeaoppisesti ulkoisille linkeille kuvakkeita, jotka kertovat saavutettavuuden kriteerit täyttäen, että linkki vie erilliselle sivulle ja aukeaa uudella välilehdellä (W3C, 2023). On lisäksi todettava, että sinisävyiset hyperlinkit leipätekstissä sopivat jokaisen viraston verkkosivuston värimaailmaan ja brändiväreihin, mikä tukee näin ollen alustojen persoonallista ilmettä. Sininen hyperlinkin väri on samalla verkkosivuympäristössä myös käyttäjien universaalisti tuntema väriratkaisu, joten

sen hyödyntäminen lisää verkkosivustojen ulkoista yhtenäisyyttä (ks. Fitzsimmons ja muut, 2019, s. 2).

#### **4.5.4 Painikkeilla ilmettä ja käytön saumattomuutta**

Analysoimillani verkkosivustoilla esiintyy myös paljon erilaisia painikkeita, jotka esimerkiksi ohjaavat sisäisen linkin kanssa käyttäjää sivustolla eteenpäin tai kehottavat käyttäjää muun muassa palaamaan tietyn sivun alkuun tai vaihtamaan sivua seuraavaan (ks. Kuva 9). Niissä on hyödynnetty oikeaoppisesti muun sivuston värimaailmaa, mikä tasa-painottaa koko alustan yhtenäistä ilmettä (Schlatter & Levinson, 2013, s. 271).

Vaikka painikkeiden tulee erottua muusta sisällöstä riittävästi, jotta käyttäjä löytää ne vaivattomasti, tulee niiden kuitenkin myös istua hyvin sivustojen kokonaisilmeeseen. Tässä on onnistuttu kaikilla tarkastelemillani virastojen verkkosivustoilla, sillä painikkeet näyttävät niissä harkittuna ja saumattomana osana visuaalista suunnittelua.

#### **4.5.5 Overlay-elementit katseenvangitsijoina**

Jokaisella analysoimistani verkkosivustoista hyödynnetään myös yleisesti käytettyjä overlay-elementtejä eli sellaisia visuaalisia ratkaisuja, jotka peittävät alustan muun sisällön (Schlatter & Levinson, 2013, s. 289). Eräs merkittävimmistä näihin lukeutuvista elementeistä on kiistatta evästesuostumusta keräävä ikkuna, joka aluehallintoviraston ja Valviran verkkosivustojen tapauksessa avautuu sivun alareunaan. Tätä voi pitää visuaalisesti käytettävänä ratkaisuna, sillä se ei vie yhtä paljon tilaa tai häiritse selauskokemusta yhtä merkittävästi kuin ELY-keskuksen sivustolla käyttäjän silmien eteen yhtäkkisesti ilmestyvä, suurikokoinen eväsetietopalkki.

On kuitenkin huomionarvoista, että sujuva visuaalinen käytettävyys voi olla tässä tilanteessa jopa ristiriidassa yhä tiukentuneiden yksityisyydensuojavaatimusten kanssa, sillä näkyvämpi ja käyttäjäkokemusta häiritsevempi evästepalkki vangitsee eittämättä käyttäjän huomion tietosuoja-asioihin paremmin. Yhtäkään eri verkkosivustojen

evästepalkeista ei saa luonnollisestikaan suljettua ennen suostumusvalinnan tekoa, minkä voi katsoa olevan vähimmäisedellytyksen asemassa yksityisyydensuojaan liittyvän informoinnin kannalta.

## 5 Visuaalisesti käytettävän ja palvelevan viranomaisverkkosivuston ideaali

Tutkimukseni rakentuu kolmen, valtion aluehallinnon uudistuksen kautta yhdistyvän viraston verkkosivustojen visuaalisen käytettävyyden analysoimiseen. Teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla keräämieni havaintojen ja päätelmien kautta voin siirtyä tässä aluluvussa määrittelemään reunaehtoja ja eräänlaista ideaalia uuden, yhdistyvän viraston visuaalisesti käytettävälle ja palvelevalle verkkosivustolle.

Koska viranomaisten verkkosivustoilla on lähes poikkeuksetta paljon tekstiä, ovat tarkkaan harkitut typografiset valinnat avainasemassa visuaalisesti käytettävän viranomais-sivuston rakentamisessa (esim. Sawyer ja muut, 2020; Koponen ja muut, 2016, s. 269). Suuret tekstimassat tarvitsevat parikseen riittävän helppolukuisen ja minimalistisen fontin (ks. Kuvio 3). Tällöin ainoa looginen vaihtoehtoryhmä verkkosivuston fonttivalinnalle on päätteettömät kirjaintyypit, joita tulisi maksimissaan olla kaksi erilaista – yksi leipätekstille ja yksi vastaavasti otsikoille, tai vaihtoehtoisesti molemmat tekstityypit voisi esittää samalla fontilla (esim. Schlatter & Levinson, 2013, s. 161–162).



**Kuvio 3.** Sans serif -fontti on visuaalisesti käytettävä.

Tämän lisäksi on ehdottoman tärkeää hyödyntää tarpeeksi suurta pistekokoa, jotta kaikki verkkosivuston tekstisisältö säilyy luettavana käyttölaitteesta ja -olosuhteista sekä käyttäjän mahdollisista näkörajoitteista huolimatta (esim. Koponen ja muut, 2016, s. 272; Isohella & Mäkipää, 2022, s. 12). Jotta verkkosivuston typografia säilyttää minimalistisen sekä virastojen luotettavaa, arvokasta ja asiantuntevaa organisaatiomielikuvaa ylläpitävän visuaalisen ilmeen, tulisi verkkosivustolla käyttää vain yhtä muotoilukeinoa eli esimerkiksi lihavoitinta tai kursiiivia.

Värien osalta olisi suotavaa kallistua kylmien sävyjen, kuten sinisen suuntaan (ks. Malamed, 2015, s. 140–141; Adobe, 2023a). Sininen väri herättää käyttäjissä luotettavuuden ja rauhallisuuden tunteita, mikä sopii erinomaisesti virastojen toimenkuvaan – käyttäjillä voi olla verkkosivustolla hoidettavanaan vaikeaselkoisia, vakavia ja jopa henkisesti raskaitakin asioita, jolloin sivuston värimaailman on ensiarvoisen tärkeää heijastaa käyttäjän suorittamien toimintojen vaatimaa arvokkuutta ja tahdikkuutta parhaan viranomaispalvelun takaamiseksi. Vaikka väreillä on kiistatta paikkansa verkkosivuston persoonallisuuden rakentajina, säilyttää suppeampi väripaletti kokonaisuuden tasapainoisena ja koherenttina. Huomiovärejä, kuten punaiseen taittavia sävyjä, tulisi käyttää vain silloin, kun todella halutaan herättää käyttäjän huomio ja ohjata tämän katse johonkin ohittamattoman tärkeään tietoon tai toimintoon (ks. Swasty & Adriyanto, 2017).

Visuaalisesti käytettävän kuvallisuuden suhteen maltti on suunnitteluprosessissa todellakin valttia. Kuten mainittu, viranomaisten verkkosivustoilla on lähes väistämättä todella paljon tekstimuotoista informaatiota, jolloin kuvien ja kuvakkeiden tehtävänä on keventää selauskokemusta ja tiedonhankinnan taakkaa eikä tehdä niistä raskaampia (esim. Schlatter & Levinson, 2013, s. 213).

Kuvakkeet tiivistävät erinomaisesti merkityksiä, mutta kuvakevalikoimassa tulisi pyrkiä tulevaisuuden viranomaissivuston tapauksessa universaaliin ymmärrettävyyteen – käyttäjän pitäisi pystyä tunnistamaan kuvakkeiden merkitys yksiselitteisesti jo ensi näkemältä. Kuvakkeita ei tulisikaan käyttää minkäänlaisena esteettisenä lisänä, vaan niitä tulisi

hyödyntää ainoastaan silloin, kun niistä on aidosti hyötyä informaation selkeyttämisessä. Alustan yhtenäisyyden vaalimiseksi olisi lisäksi suotavaa käyttää vain yhtä kuvakeperhettä ja -tyyliä (esim. Koponen ja muut, 2016, s. 133–134).

Valokuvillakin on paikkansa palvelevaa viranomaisviestintää tukevalla sivustolla. Kuvakeiden tavoin niiden tehtävänä on selittää olennaisia asioita visuaalisesti käsiteltävässä muodossa (Berg & Pooley, 2013, s. 361). Virastot tuottavat paljon uutisten, blogien ja tiedotteiden kaltaisia ajankohtaissisältöjä, joissa valokuvat näyttävät merkittävää roolia vaikeidenkin aiheiden havainnollistamisessa (ks. Kaatra & Ketola, 2023, s. 9–12). Valokuvat ihmisistä tukevat lisäksi mielikuvaa virastoista kansalaista tukevin instituutioina sekä lisäävät inhimillistä lämpöä ja lähestyttävyyttä sivustolle (ks. Aldiri ja muut, 2008; Cyr ja muut, 2009, s. 554–555).

Taittoratkaisujen selkeys on koko verkkosivuston toimivuuden ja järjestyksen kannalta todella tärkeää. Taiton ensisijainen tehtävä on yhdistää kaikki muut visuaaliset elementit ja luoda sivustolle sen sisäinen hierarkia (Schlatter & Levinson, 2013, s. 103; Malamed, 2015, s. 50). Rakennetun kokonaisuuden on oltava symmetrinen, yksinkertainen ja keskittyä käyttäjiensä palvelemiseen. Apuna tässä toimii ruudukon mukaan tasattu taittoratkaisu, jonka eri osat on selvästi eroteltu toisistaan tyhjän tilan avulla.

Hallintatoimintojen ja affordanssien merkitystä ei tule unohtaa, sillä vasta kun niitä on hyödynnetty onnistuneesti, voi verkkosivuston käyttäjäkokemus olla saumaton (esim. Schlatter & Levinson, 2013, s. 267). Visuaalisessa suunnittelussa tulisi kuitenkin keskittyä sen varmistamiseen, ettei erilaisia hallintatoimintoja ja affordansseja käytetä liikaa. Lisäksi niiden tulisi edustaa samaa yhtenäistä tyyliä käyttövirheiden riskin minimoimiseksi. Haitarielementeillä on tärkeä paikkansa verkkosivuston laajojen tekstimassojen rytmittämässä, sisällön tiivistämisessä ja kokonaisnäkömyksen selkeyttämisessä (ks. Schlatter & Levinson, 2013, s. 269). Ideaalitalanteessa hallintatoiminnot ja affordanssit ohjailevat käyttäjän toimintaa ja selauskokemusta jatkuvasti, vaikkei niiden olemassaoloon tai toimintalogiikkaan kiinnittäisikään erityistä huomiota.

Uuden viraston verkkosivusto toimiikin sekä palvelevan viranomaisviestinnän että visuaalisen käytettävyyden ihanteiden mukaisesti, kun kaikki kolme visuaalisen käytettävyyden pääperiaatetta ja niitä heijastavat visuaaliset elementit toimivat täydessä, tarkkaan harkitussa harmoniassa. Näin verkkosivustosta rakentuu visuaalisesti käytettävä kokonaisuus, joka tarjoaa käyttäjilleen mahdollisuuden löytää etsimäänsä tietoa ja suorittaa erilaisia toimintoja nopeasti, vaivattomasti ja luotettavasti.

## 6 Päätäntö

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, kuinka kolmen suomalaisen viraston, aluehallintoviraston, ELY-keskuksen sekä Valviran, verkkosivustojen visuaalinen käytettävyys rakentuu ja tukee palvelevan viranomaisviestinnän käsittelyä. Kaiken kaikkiaan voikin kiteyttää, että vaikka ensisijaisesti tiedon välittämiseen rakennetuilla verkkosivustoilla hyödynetään lukuisia eri käytettävyttä ja saavutettavuutta edistäviä elementtejä, olisi visuaalisen suunnittelun kokonaisvaltainen karsiminen ja yhtenäistäminen paikallaan vielä huomattavasti selkeämmän ja käytettävämmän lopputuloksen saavuttamiseksi.

Ensimmäisen tutkimuskysymykseni avulla halusin tarkastella, miten Schlatterin ja Levinsonin (2013) jaottelun mukaiset visuaalisen käytettävyyden pääperiaatteet toteutuvat virastojen verkkosivustoilla. Viranomaissivustojen vahva informaatiopainotteisuus vaatii tuekseen erityisesti visuaalista yhtenäisyyttä ja hierarkiaa. Analyysini pohjalta voin todeta, että virastojen verkkosivustojen äärimmäisen yksinkertainen perusrunko ja -rakenne takaavat kuitenkin jo itsessään näiden periaatteiden toteutumisen ainakin tyydyttävällä tasolla, mutta aktiivisesti visuaalista käytettävyyttä lisääviä ratkaisuja ei ole onnistuttu toteuttamaan sivustoilla laajamittaisesti.

Verkkosivustojen perusrungon yksinkertaisuus johtaa myös siihen, että kaikki visuaalisen käytettävyyden tasoa heikentävät pääperiaatteiden ongelmakohdat, kuten yhtenäisyyteen liittyvät tekijät esimerkiksi linkkien toiminnassa ja kuvakeratkaisuissa sekä hierarkian puutteet muun muassa taittoratkaisujen epäsymmetrisyyden muodossa, erottuvat sivustoilta herkästi, mikä vaikuttaa visuaaliseen käyttäjäkokemukseen. Persoonallisuuden pääperiaate toteutuu virastojen verkkosivustoilla yleisesti ottaen heikoiten, eniten niiden brändiä tukevien värivalintojen kautta. Tätä voi toisaalta pitää myös hyvänä asiana, koska sivustojen fokus ei olekaan esimerkiksi leikkisään tai mieleenpainuvaan ilmeeseen pyrkimisessä.

Toinen tutkimuskysymyksistä liittyi sen selvittämiseen, mitkä elementit ovat merkittävimpiä visuaalisen käytettävyyden edistämisen kannalta. Suorittamani sisällönanalyysin

jälkeen voin kuitenkin esittää, ettei tämänkaltaista arvojärjestystä ole mielekästä määrittää, sillä visuaaliset elementit saavuttavat täyden potentiaalinsa vasta toimiessaan toisensa kanssa ja yhtenä kokonaisuutena. Vaikka akateemisen tutkimuksen kontekstissa voi näiden elementtien erottelua pitää niiden analysoinnin kannalta tarpeellisena, on käytännön tason visuaalisessa suunnittelussa tarkasteltava yksittäisten elementtien sijaan niiden kirjon muodostamaa kokonaisuutta, joka on visuaalisen käytettävyyden rakentajana aina enemmän kuin osiensa summa.

Harkitusti käytettyinä yksittäiset visuaalisen kokonaisuuden osatekijät, kuten muun muassa laajamittaisesti hyödynnetyn ylänavigaatiopalkin kaltaiset taittoratkaisut, saavuttavat lopullisen arvonsa ja merkityksensä vasta esimerkiksi huomiota herättävällä tehostevärillä korostamisen myötä, jolloin verkkosivuston yhdellä silmäyksellä havaittavissa oleva visuaalinen hierarkia ja sitä myötä visuaalinen käytettävyydenkin vasta tosiasiallisesti rakentuvat. Sama pätee luonnollisesti esimerkiksi kuvakkeiden tapauksessa – alustan kuvakepainikkeiden vaivaton, intuitiivinen ja ulkoisesti yhtenäinen käyttö mahdollistuu vasta hiirellä osoittamisen aikaansaaman värimuutoksen myötä. Typografiainkin piiriin lukeutuvat suunnittelu-elementit, kuten otsikot, ovat pelkässä tekstimuodossaan vielä melko vähäpätöisiä visuaalisen käytettävyyden kannalta, mutta yhdistettynä vaikkapa värilaatikoihin muuntuu niiden käyttäjämerkitys välittömästi interaktiiviseksi painikkeiksi, joiden kautta voi tehokkaasti siirtyä sisällöstä toiseen ja löytää relevanttia tietoa.

On huomionarvoista todeta, että palveleva viranomaisviestintä ei rajoitu yksinomaan selkokielisen sisällön tarjoamiseen, vaan se vaatii onnistuakseen myös harkittua visuaalista suunnittelua. Jokainen viraston tuottama tekstikatkelma on vain viranomaisviestinnällinen aihio, joka tulee helppolukuiseksi, nopeasti sisäistettäväksi ja luottamusta herättäväksi – siis palvelevan viranomaisviestinnän ideaalin mukaiseksi – vasta visuaalisissa kehyksissään käsittelemieni elementtien avulla.

Vaikka viranomaiskielen selkeys ja digitaalisten palveluiden saavutettavuus on pyritty turvaamaan jopa lainsäädännöllisesti, ei verkkosisältöjen visuaalisen käytettävyyden

varmistamiseksi ole vielä esitetty minkäänlaisia formaaleja reunaehtoja. Pelkkä hyvän virkakielen upottaminen juridiset saavutettavuuskriteerit täyttävään ulkomuotoon verkkosivuston suunnitteluprosessissa ei kuitenkaan vielä riitä rakentamaan siitä aidosti visuaalisesti käytettävää kokonaisuutta.

Mikäli verkkosivusto suunniteltaisiin ainoastaan kieli, teksti ja saavutettavuusvaatimukset edellä, ei valmiin verkkosivuston visuaalisuuden taso eroaisi paljoka tämän tutkimuksen mustavalkoisen julkaisupohjan vastaavasta. On kuitenkin selvää, että palvelevan viranomaisviestinnän ideaaliin tähtäävä verkkosivusuunnittelu ylittää tämän yksinkertaisen, äärimmilleen riisutun tiedonvälittämisen pohjatason – se muun muassa ohjaa harkitusti katsetta, navigointia ja täten tiedonetsintäprosessin kulkua eri visuaalisilla työkaluilla sekä luo tavoiteltuja tunnetiloja tarkkaan harkitun värimaailman, kuvallisuuden ja taiton kaltaisilla elementeillä. Viranomaiset viestivät nykypäivänä yhä visualisoituneemmissa ympäristöissä, kuten sosiaalisen median alustoilla tai verkkosivustoilla. Olisikin syytä harkita, tulisiko nykypäivän viestintäympäristössä nostaa visuaalisen käytettävyyden merkitys hyvän virkakielen rinnalle.

Pro gradu -tutkielmani avaa useita lupaavia väyliä jatkotutkimukselle. Monipuolisemman kokonaiskuvan ilmiöstä voisi saavuttaa tutkimalla sivustoja niiden käyttäjäryhmien näkökulmasta, sillä käyttäjäkokemus on visuaalisessa suunnittelussa aina ehdottomassa avainasemassa. Yhden tutkijan subjektiiviseen pohdintaan nojaavan sisällönanalyysin lisäksi olisi mielenkiintoista toteuttaa samalla aineistolla käytettävyydetutkimus, jossa tutkimuksen menetelmä perustuisi enemmän esimerkiksi katseenseurannan, käyttäjien havainnoinnin sekä haastattelujen kaltaisiin metodeihin. Aineistoni laajentaminen kattamaan useampia verkkosivustojen alisivuja valitsemieni avainsivujen ohella, sekä suuremmissa mittakaavassa myös muita valtion virastoja, olisi lisäksi omiaan tuottamaan syväluotaavamman käsityksen virastojen verkkosivustojen visuaalisen käytettävyyden nykytilasta.

Haluan nostaa tutkimuksellani esiin visuaalisen viestinnän merkitystä myös organisaatioviestinnän tutkimuksen kentällä. Käsitteessä ei olekaan kyse vain teknisestä viestinnästä ja käytettävyydestä, sillä hyvin palveleva viranomaisen verkkosivusto ja onnistunut käyttäjäkokemus painuvat mieleen sekä rakentavat luottamusta ja organisaatiomielikuvaa, millä on parhaimmassa tapauksessa kauaskantoisia seurauksia koko organisaation maineelle ja menestymiselle.

Toivon, että tutkimukseni – eräänlainen oodi visuaaliselle käytettävyydelle – toimii keskustelunavauksena valtion virastoissa ja herättää uutta kiinnostusta tutkimusaiheeseeni. Tämän voisi nähdä ensimmäisenä askeleena polulla kohti yhä visuaalisesti palvelevampaa viranomaisviestintää.

## Lähteet

- Adobe. (2023a). *What does blue mean in design?* Noudettu 20.10.2023 osoitteesta <https://www.adobe.com/creativecloud/design/hub/guides/meaning-of-blue-in-design.html>
- Adobe. (2023b). *What does red mean in design?* Noudettu 20.10.2023 osoitteesta <https://www.adobe.com/creativecloud/design/hub/guides/meaning-of-red-in-design.html>
- Adobe. (2023c). *What does green mean in design?* Noudettu 20.10.2023 osoitteesta <https://www.adobe.com/creativecloud/design/hub/guides/meaning-of-green-in-design.html>
- Aldiri, K., Hobbs, D., & Qahwaji, R. (2008). The Human Face of E-Business: Engendering Consumer Initial Trust Through the Use of Images of Sales Personnel on E-Commerce Web Sites. *International journal of e-business research*, 4(4), 58–78. <https://doi.org/10.4018/jebr.2008100105>
- Allen, D. G., Biggane, J. E., Pitts, M., Otondo, R., & Van Scotter, J. (2013). Reactions to Recruitment Web Sites: Visual and Verbal Attention, Attraction, and Intentions to Pursue Employment. *Journal of business and psychology*, 28(3), 263–285. <https://doi.org/10.1007/s10869-012-9281-6>
- Altin Gumussoy, C. (2016). Usability guideline for banking software design. *Computers in human behavior*, 62, 277–285. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.04.001>
- Aluehallintovirasto. (2020). *Graafinen ohje*. Noudettu 26.10.2023 osoitteesta [https://avi.fi/documents/25266232/48720701/AVI-Graafinen\\_ohje\\_lyhyt.pdf/72f0b692-c607-5abf-ffc4-c74a6d57bbb3/AVI-Graafinen\\_ohje\\_lyhyt.pdf?t=1607015402468](https://avi.fi/documents/25266232/48720701/AVI-Graafinen_ohje_lyhyt.pdf/72f0b692-c607-5abf-ffc4-c74a6d57bbb3/AVI-Graafinen_ohje_lyhyt.pdf?t=1607015402468)
- Aluehallintovirasto. (2023). *Aluehallintovirastot*. Noudettu 22.10.2023 osoitteesta <https://avi.fi/aluehallintovirastot>
- Aluehallintovirasto. (2024). *Luvat, ilmoitukset ja hakemukset*. Noudettu 4.1.2024 osoitteesta <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/luvat-ilmoitukset-ja-hakemukset>
- Assarroudi, A., Heshmati Nabavi, F., Armat, M. R., Ebadi, A., & Vaismoradi, M. (2018). Directed qualitative content analysis: The description and elaboration of its

- underpinning methods and data analysis process. *Journal of research in nursing*, 23(1), 42–55. <https://doi.org/10.1177/1744987117741667>
- Barnum, C. M. (2011). *Usability testing essentials: Ready, set... test!* Morgan Kaufmann.
- Baxter, S. M., Ilicic, J., & Kulczynski, A. (2018). Roses are red, violets are blue, sophisticated brands have a Tiffany Hue: The effect of iconic brand color priming on brand personality judgments. *The journal of brand management*, 25(4), 384–394. <https://doi.org/10.1057/s41262-017-0086-9>
- Berg, T., & Pooley, R. (2013). Rich Pictures: Collaborative Communication Through Icons. *Systemic practice and action research*, 26(4), 361–376. <https://doi.org/10.1007/s11213-012-9238-8>
- Best, K. (2009). INVALID COMMAND: Affordances, ICTs and user control. *Information, communication & society*, 12(7), 1015–1040. <https://doi.org/10.1080/13691180802471463>
- Bonnardel, N., Piolat, A., & Le Bigot, L. (2011). The impact of colour on Website appeal and users' cognitive processes. *Displays*, 32(2), 69–80. <https://doi.org/10.1016/j.displa.2010.12.002>
- Canel, M. J., & Luoma-aho, V. (2019). *Public sector communication: Closing gaps between citizens and public organizations*. Wiley Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781119135630>
- Carter, T. (2022, 10. tammikuuta). *The Five Most Important Pages of Your Website*. SEO. Noudettu 21.11.2023 osoitteesta <https://seo.co/most-important-pages-of-your-website/>
- Cooper, A., Reimann, R., Cronin, D., Noessel, C., LeMoine, D., & Csizmadi, J. (2014). *About face: The essentials of interaction design*. John Wiley & Sons, Inc.
- Cullen, K. (2012). *Design Elements, Typography Fundamentals*. Rockport Publishers.
- Cyr, D., Head, M., & Ivanov, A. (2006). Design aesthetics leading to m-loyalty in mobile commerce. *Information & management*, 43(8), 950–963. <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.08.009>

- Cyr, D., Head, M. & Larios, H. (2010). Colour appeal in website design within and across cultures: A multi-method evaluation. *International journal of human-computer studies*, 68(1), 1–21. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2009.08.005>
- Cyr, D., Head, M., Larios, H., & Pan, B. (2009). Exploring Human Images in Website Design: A Multi-Method Approach. *MIS quarterly*, 33(3), 539–566. <https://doi.org/10.2307/20650308>
- Djamasbi, S., Siegel, M., & Tullis, T. (2010). Generation Y, web design, and eye tracking. *International journal of human-computer studies*, 68(5), 307–323. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2009.12.006>
- Ehrhart, K. H., Mayer, D. M., & Ziegert, J. C. (2012). Web-based recruitment in the Millennial generation: Work-life balance, website usability, and organizational attraction. *European journal of work and organizational psychology*, 21(6), 850–874. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2011.598652>
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. (2020). *Graafinen ohjeisto*. Noudettu 23.04.2024 osoitteesta <https://www.ely-keskus.fi/julkaisut>
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. (2023). *ELY-keskukset ja niiden tehtävät*. Noudettu 22.11.2023 osoitteesta <https://www.ely-keskus.fi/ely-keskukset>
- Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskus. (2024). *Henkilöasiakkaan palvelut*. Noudettu 4.1.2024 osoitteesta <https://www.ely-keskus.fi/henkiloasiakkaan-palvelut>
- Fitzsimmons, G., Weal, M. J., & Drieghe, D. (2019). The impact of hyperlinks on reading text. *PloS one*, 14(2), 1–20. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0210900>
- Ghaderi, M., Ruiz, F., & Agell, N. (2015). Understanding the impact of brand colour on brand image: A preference disaggregation approach. *Pattern recognition letters*, 67, 11–18. <https://doi.org/10.1016/j.patrec.2015.05.011>
- Gordon, K. (2020, 1. maaliskuuta). *5 Principles of Visual Design in UX*. Noudettu 17.1.2024 osoitteesta <https://www.nngroup.com/articles/principles-visual-design/>
- Gribbons, W. M. & Elser, A. G. (1998). Visualizing Information: An Overview of This Special Issue. *Technical Communication*, 45(4), 467–472. Noudettu 20.11.2023

- osoitteesta <https://www-ingentaconnect-com.proxy.uwasa.fi/content/stc/tc/1998/00000045/00000004/art00003>
- Harley, A. (2014, 27. heinäkuuta). *Icon Usability*. Nielsen Norman Group. Noudettu 20.11.2023 osoitteesta <https://www.nngroup.com/articles/icon-usability/>
- Hsieh, H., & Shannon, S. E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative health research*, 15(9), 1277–1288. <https://doi.org/10.1177/1049732305276687>
- Interaction Design Foundation. (2023). *User Experience (UX) Design*. Noudettu 27.11.2023 osoitteesta <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-design>
- Interaction Design Foundation. (2024), *Affordances*. Noudettu 1.3.2024 osoitteesta <https://www.interaction-design.org/literature/topics/affordances>
- ISO 9241-110 (2020). *Ergonomics of human-system interaction. Part 110: Interaction principles*. ISO. Noudettu 26.3.2024 osoitteesta <https://www.iso.org/standard/75258.html>
- Isohella, S. & Mäkipää, J.P. (2022). Designing Heuristics for Accessible Online Text Production. *Scandinavian journal of information systems*, 34(1), 5.
- Jacko, J. A. (2012). *The human-computer interaction handbook: Fundamentals, evolving technologies, and emerging applications*. <https://doi.org/10.1201/b11963>
- Jongmans, E., Jeannot, F., Liang, L., & Dampérat, M. (2022). Impact of website visual design on user experience and website evaluation: The sequential mediating roles of usability and pleasure. *Journal of marketing management*, 38(17-18), 2078–2113. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2022.2085315>
- Kaatra, K. & Ketola, A. (2023). *Selkokuvaopas*. Selkokeskus / Kehitysvammaliitto ry. Noudettu 1.3.2024 osoitteesta <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokuvaopas/>
- Kielilaki 6.6.2003/523. Finlex. Noudettu 22.3.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>
- Koponen, J., Hildén, J., & Vapaasalo, T. (2016). *Tieto näkyväksi: Informaatiomuotoilun perusteet*. Aalto-yliopisto. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789526072265>

- Kostelnick, C. (2020). The Art of Visual Design: The Rhetoric of Aesthetics in Technical Communication. *Technical Communication*, 67(4), 6–27. Noudettu 18.9.2023 osoitteesta <https://www.ingentaconnect.com/content/stc/tc/2020/00000067/00000004/art00002>
- Kotimaisten kielten keskus. (2023). *Tekstin korostuskeinot (esim. kursiivi, lihavointi)*. Noudettu 13.2.2024 osoitteesta <https://kielitoimistonohjepankki.fi/ohje/tekstin-korostuskeinot-esim-kursiivi-lihavointi/>
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019*. Finlex. Noudettu 22.11.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- Lawrence, D. & Tavakol, S. (2007). *Balanced Website Design*. Springer-Verlag London. <https://doi.org/10.1007/978-1-84628-795-4>
- Lidwell, W., Butler, J., & Holden, K. (2015). *The Pocket Universal Principles of Design*. Rockport Publishers.
- Löfgren, K. (2013, 19. toukokuuta). *Qualitative analysis of interview data: A step-by-step guide for coding/indexing* [video]. YouTube. Noudettu 10.10.2023 osoitteesta <https://www.youtube.com/watch?v=DRL4PF2u9XA>
- Löwgren, J. (2009). Toward an articulation of interaction esthetics. *New Review of Hypermedia and Multimedia*, 15(2), 129–146. <https://doi.org/10.1080/13614560903117822>
- Malamed, C. (2015). *Visual design solutions: Principles and creative inspiration for learning professionals*. <https://doi.org/10.1002/9781119153801>
- McNutt, K. (2014). Public engagement in the Web 2.0 era: Social collaborative technologies in a public sector context. *Canadian public administration*, 57(1), 49–70. <https://doi.org/10.1111/capa.12058>
- Mishra, A., Dash, S., Malhotra, N., & Cyr, D. (2015). Measuring consumer design perceptions for digital devices: A multi-dimensional scale. *The journal of brand management*, 22(7), 603–630. <https://doi.org/10.1057/bm.2015.30>
- Nambisan, P., & Watt, J. H. (2011). Managing customer experiences in online product communities. *Journal of business research*, 64(8), 889–895. <https://doi.org/10.1016/j.ibusres.2010.09.006>

- Nandan, S. (2005). An exploration of the brand identity–brand image linkage: A communications perspective. *The journal of brand management*, 12(4), 264–278. <https://doi.org/10.1057/palgrave.bm.2540222>
- Nielsen, J. (1993). *Usability engineering*. Academic Press.
- Nielsen, J. (2000). *Designing web usability: [the practice of simplicity]*. New Riders.
- Nielsen, J. (2001). *113 Design Guidelines for Homepage Usability*. Noudettu 1.3.2024 osoitteesta <https://www.nngroup.com/articles/113-design-guidelines-homepage-usability/>
- Nielsen, J. (3. tammikuuta, 2012). *Usability 101: Introduction to Usability*. Nielsen Norman Group. Noudettu 27.11.2023 osoitteesta <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Nielsen Norman Group. (2016, 5. elokuuta). *Don Norman: Emotional Design* [video]. YouTube. Noudettu 16.1.2024 osoitteesta <https://www.youtube.com/watch?v=fwr4AlpvQ5o>
- Norman, D. A. (2007). *Emotional Design: Why We Love (or Hate) Everyday Things*. Basic Books.
- Näsänen, R. (2004). Käyttöliittymien visuaalinen käytettävyys. *Työ ja ihminen: työympäristötutkimuksen aikakauskirja*, 18(3), 90–99.
- Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. (2005). Johdatus käytettävyystutkimukseen. Teoksessa Aula, A., Majaranta, P. & Ovaska, S. (Toim.), *Käytettävyystutkimuksen menetelmät* (s. 1–16). Tampereen yliopisto.
- Oyibo, K., & Vassileva, J. (2020). The effect of layout and colour temperature on the perception of tourism websites for mobile devices. *Multimodal technologies and interaction*, 4(1). <https://doi.org/10.3390/mti4010008>
- Pancheekha, P., Ernst, M. D., Tatlock, Z., & Kamil, S. (2019). Modular verification of web page layout. *Proceedings of ACM on programming languages*, 3(OOPSLA), 1–26. <https://doi.org/10.1145/3360577>
- Patel, N. (2021, 16. kesäkuuta). *The 4 Most Important Pages on Your Website (& How to Optimize Them)*. HubSpot. Noudettu 21.11.2023 osoitteesta <https://blog.hubspot.com/marketing/optimize-important-website-pages>

- Peak, D., Prybutok, V., Gibson, M., Wu, Y. & Xu, C. (2014). User perceptions of aesthetic visual design variables within the informing environment: A web-based experiment. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*. 17(1), 25–57. <https://doi.org/10.28945/1933>
- Pleger, L. E., Mertes, A., Rey, A., & Brüesch, C. (2020). Allowing users to pick and choose: A conjoint analysis of end-user preferences of public e-services. *Government information quarterly*, 37(4), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101473>
- Prokop, C., & Tepe, M. (2022). Talk or type? The effect of digital interfaces on citizens' satisfaction with standardized public services. *Public administration (London)*, 100(2), 427–443. <https://doi.org/10.1111/padm.12739>
- Rand, P. (2014). *Thoughts on design*. Chronicle Books.
- Rello, L., Kanvinde, G., & Baeza-Yates, R. (2012). Layout guidelines for web text and a web service to improve accessibility for dyslexics. *Proceedings of the International Cross-Disciplinary Conference on Web Accessibility*, 1–9. <https://doi.org/10.1145/2207016.2207048>
- Rello, L., & Baeza-Yates, R. (2013). Good fonts for dyslexia. *Proceedings of the 15th International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility*, 1–8. <https://doi.org/10.1145/2513383.2513447>
- Rello, L., & Baeza-Yates, R. (2016). The Effect of Font Type on Screen Readability by People with Dyslexia. *ACM transactions on accessible computing*, 8(4), 1–33. <https://doi.org/10.1145/2897736>
- Roth, S. P., Tuch, A. N., Mekler, E. D., Bargas-Avila, J. A., & Opwis, K. (2013). Location matters, especially for non-salient features—An eye-tracking study on the effects of web object placement on different types of websites. *International journal of human-computer studies*, 71(3), 228–235. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2012.09.001>
- Rubin, J., Chisnell, D., Dana Chisnell, & Spool, J. (2008). *Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests*. John Wiley & Sons, Incorporated.

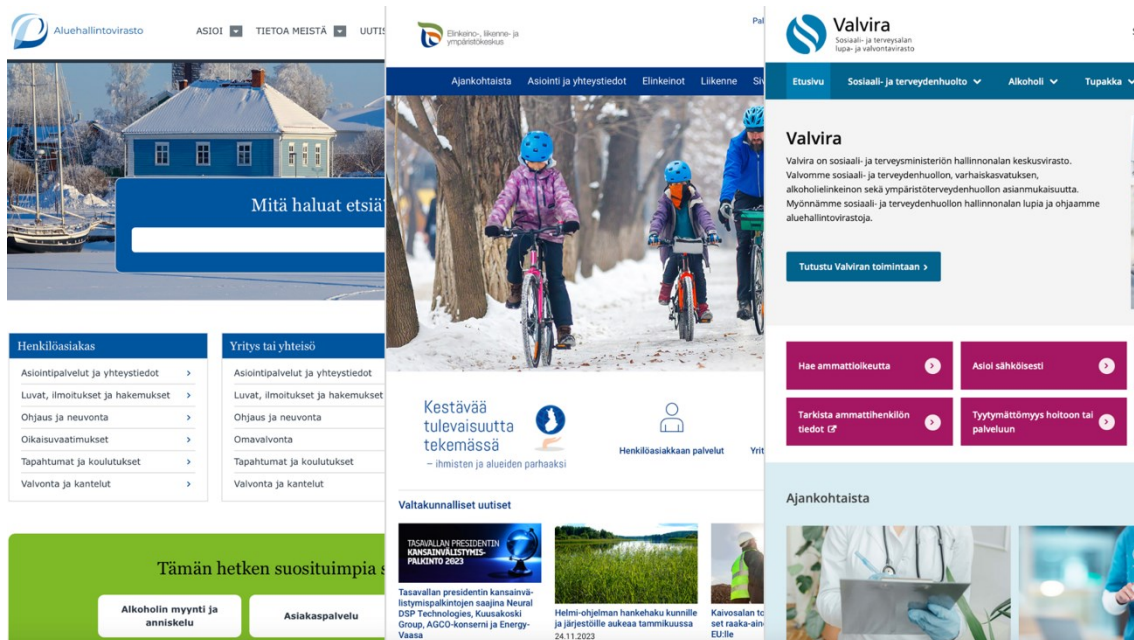
- Saavutettavuuskirjasto Celia. (2023). *Tiivistelmä väreistä ja kontrasteista verkkopalvelun saavutettavuudessa*. Noudettu 23.10.2023 osoitteesta <https://www.saavutettavasti.fi/kuva-ja-aani/varit-ja-kontrastit/>
- Salman, Y. B., Cheng, H., & Patterson, P. E. (2012). Icon and user interface design for emergency medical information systems: A case study. *International journal of medical informatics (Shannon, Ireland)*, 81(1), 29–35. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2011.08.005>
- Sawyer, B. D., Dobres, J., Chahine, N., & Reimer, B. (2020). The great typography bake-off: Comparing legibility at-a-glance. *Ergonomics*, 63(4), 391–398. <https://doi.org/10.1080/00140139.2020.1714748>
- Schlatter, T., Levinson, D. A., & Levinson, D. (2013). *Visual usability: Principles and practices for designing digital applications*. Morgan Kaufmann.
- Sherin, A. (2012). *Design Elements, Color Fundamentals: A Graphic Style Manual for Understanding How Color Affects Design*. Rockport Publishers.
- Seppänen, J. (2005). *Visuaalinen kulttuuri: Teoriaa ja metodeja mediakuvan tulkitsijalle*. Vastapaino.
- Siang, T. Y. (2020). *The Building Blocks of Visual Design*. Interaction Design Foundation. Noudettu 19.11.2023 osoitteesta <https://www.interaction-design.org/literature/article/the-building-blocks-of-visual-design>
- Silvennoinen, J. & Jokinen, J. (2016). *Aesthetic Appeal and Visual Usability in Four Icon Design Eras*. CHI'16: CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. San Jose: California. <https://doi.org/10.1145/2858036.2858462>
- Silvennoinen, J., Rousi, R. & Mononen L. (2017) Creative Interpretation in Web Design Experience, *The Design Journal*, 20(1), 134–145. <https://doi.org/10.1080/14606925.2017.1352693>
- Silvennoinen, J., Vogel M. & Kujala, S. (2014). Experiencing Visual Usability and Aesthetics in Two Mobile Application Contexts. *Journal of Usability Studies*. 10(1), 46–62. <https://dl.acm.org/doi/abs/10.5555/2817310.2817314>

- Schmidt, H. J., & Baumgarth, C. (2018). Strengthening internal brand equity with brand ambassador programs: Development and testing of a success factor model. *The journal of brand management*, 25(3), 250–265. <https://doi.org/10.1057/s41262-018-0101-9>
- Swasty, W. & Adriyanto, A. R. (2017). Does Color Matter on Web User Interface Design. *CommIT Journal*, 11(1), 17–24. <https://doi.org/10.21512/commit.v11i1.2088>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2012). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Kustannusosa-  
keyhtiö Tammi.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (2023). *ELY-keskukset*. Noudettu 22.11.2023 osoitteesta <https://tem.fi/ely-keskukset>
- Valtioneuvosto. (2023, 20. kesäkuuta). *Vahva ja välittävä Suomi – hallituksen visio*. Noudettu 18.9.2023 osoitteesta <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-763-8>
- Valtioneuvosto. (2021). *Virkamiesettinen toimintaohje: Yleisesitys valtionhallinnon virkamiesetiikkaa koskevista säädöksistä, ohjeista ja käytännöistä*. Noudettu 22.11.2023 osoitteesta <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163089>
- Valtioneuvoston kanslia. (2023). *Avoimesti ajassa – Valtionhallinnon viestintäsuositus 2023*. Noudettu 22.11.2023 osoitteesta <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-373-9>
- Valtiovarainministeriö. (2023, 30. elokuuta). *Valtion aluehallinnon uudistus käynnistyy*. Noudettu 22.11.2023 osoitteesta <https://vm.fi/-/valtion-aluehallinnon-uudistus-kaynnistyy>
- Valvira. (2023). *Tutustu Valviraan*. Noudettu 22.10.2023 osoitteesta <https://valvira.fi/tutustu-valviraan>
- Venkatesh, V., Chan, F. K., & Thong, J. Y. (2012). Designing e-government services: Key service attributes and citizens' preference structures. *Journal of operations management*, 30(1–2), 116–133. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2011.10.001>
- Ware, C. (2013). *Information visualization: Perception for design*. (Kolmas painos). Morgan Kaufmann.

- Watanabe, T. (2009). Experimental evaluation of usability and accessibility of heading elements. *Disability and rehabilitation: Assistive technology*, 4(4), 236–247. <https://doi.org/10.1080/17483100902903283>
- West, D. M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public administration review*, 64(1), 15–27. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x>
- Whitenton, K. (2016, 21. helmikuuta). *Website Logo Placement for Maximum Brand Recall*. Nielsen Norman Group. Noudettu 24.1.2024 osoitteesta <https://www.nngroup.com/articles/logo-placement-brand-recall/>
- World Wide Web Consortium W3C. (2023). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*. Noudettu 16.1.2024 osoitteesta <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>
- Yu, N., & Kong, J. (2016). User experience with web browsing on small screens: Experimental investigations of mobile-page interface design and homepage design for news websites. *Information sciences*, 330, 427–443. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2015.06.004>

## Liitteet

### Liite 1. Kuvakaappaus tutkielman aineistosta



Kuvakaappauskollaasi avi.fi-, ely-keskus.fi- ja valvira.fi-etusivuista.