

Kolmekeelsest kriisikommunikatsioonist Eestis: Riigisiseste SMS-ohuteavituste vastuvõtt ja arusaadavus

Kadi Luht-Kallas

Siseministeriumi nõunik

Elen Laanemaa

Sisekaitseakadeemia keelekeskuse juhataja-lektor

Aida Hatšaturjan

Sisekaitseakadeemia vanemlektor

Triin Kibar

Sisekaitseakadeemia lektor

Marju Taukar

Sisekaitseakadeemia lektor

Jelena Kapura

Sisekaitseakadeemia lektor

EE-ALARM: kuidas muuta elutähtis teave arusaadavaks?

Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi (EL) 2018/1972 kohaselt, millega kehtestatakse Euroopa elektroonilise side seadustik,¹ peavad liikmesriigid alates 21. juunist 2022 tagama, et avalikke hoiatusi edastatakse elanikele mobiilinumbril põhinevate sideteenuste kaudu. Peamine eesmärk on muuta avalikud hoiatused inimestele kergesti kättesaadavaks. Eraldi tähelepanu on ELi soovitusel pööratud ohuteavituse lühisõnumi arusaadavusele ja selgusele ning vajadusele saata sõnumid mitmes keeles.

Eestis on asukohapõhine SMS-ohuteavitus kasutusel alates 2023. aasta jaanuarist. Ohuteavituse lühisõnumit EE-ALARM on võimalik saata elu, tervist või riigi julgeolekut ohustavate sündmuste puhul ohualas viibivate inimeste mobiiltelefonidele. SMS-ohuteavituse süsteemi arendamiseks korraldas Siseministerium 2022. aasta lõpus uuringu, mille eesmärk oli testida ohuteavituse sõnumi märgatavust ja arusaadavust elanike seas. Üleriigiline sõnum saadeti kolmekeelsena (eesti, inglise ja vene keeles). Inimeste tagasiside uuringule oli üldiselt positiivne, kuid siiski esines

¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu [direktiiv \(EL\) 2018/1972](#), millega kehtestatakse Euroopa elektroonilise side seadustik.

vastanute kommentaarides keelelisi nüansse puudutavaid märkusi ja tähelepanekuid, mida oli vaja lähemalt uurida.

Seega võtsime oma uuringu fookusse keelelise aspekti ja seadsime eesmärgiks hinnata SMS-hoiatuste arusaadavust eesti, inglise ja vene keeles ning uurida tõhusaid kommunikatsioonistrateegiaid elutähtsa teabe edastamiseks hädaolukordades.

Igäühe keel on igäühe meel

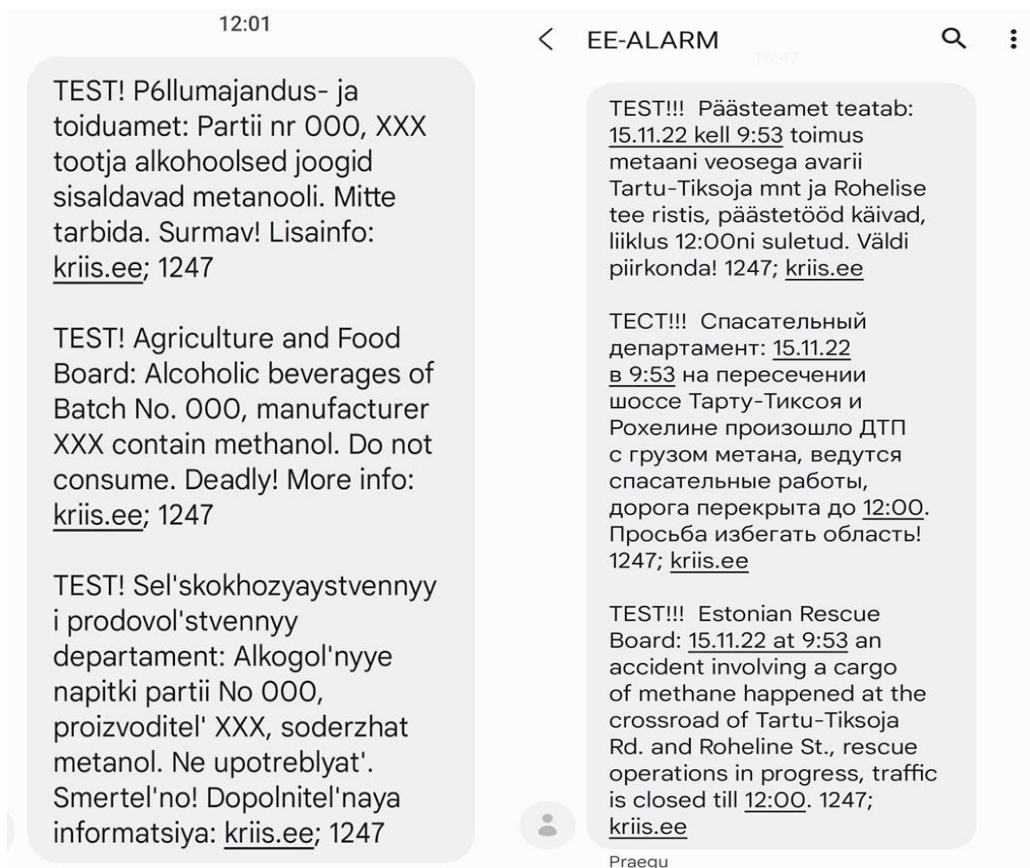
Uuringu probleemi püstitamisel lähtusime keelelise relatiivsuse kontseptsioonist, mille järgi keel, mida me räägime, mõjutab meie mõtlemisviisi, arusaama ümbritsevast maailmast ja ka käitumist. Uuringu käigus saime ülevaate sellest, kuidas eesti, inglise ja vene keelt kõnelevad elanikud mõistavad sama sõnumit ning mis mõjutab ohuteavituse mõistmist ja vastuvõttu. Ohuteavitus peab olema kõigile kiiresti arusaadav. Teisalt tähendab ohuteavituse edastamine lühisõnumiga piirangut tähemärkide hulgalet, sest sõnumi pikkus on seotud sõnumi edastamise kiirusega – pikk sõnum tähendab tehniliselt mitut sõnumit ja sõnumi saatmine kõigile Eesti elanikele võtab aega. Tähemärkide piirang on ka põhjus mitteladina tähemärkide vältimiseks lühisõnumis. Selleks et anda juhiseid ohuteavitust saatvatele asutustele, oli vaja välja selgitada, kas venekeelne ohuteavitus võiks olla kirjutatud ladina tähtedega ning milliseid tegureid tuleb mitmekeelse ohuteavituse edastamisel arvestada.

Sõnumi mitmekeelsuse tajumise markeriks võib olla mitu aspekti: keelelised tunnusjooned, eri keelte ja kirjaviiside või transliteratsiooni kasutamine, samuti sõnumisse põimitud kultuurilised viited. Lisaks sellele võib esineda keeleline segadus, näiteks raskused teatavate keelekomponentide või tundmatu terminoloogia mõistmisel. Seda uurisimegi ning kirjeldame leitud allpool.

Uuringu käigust ja tehnilistest detailidest

Kuna ohuteavituse SMS on Eesti jaoks uus lahendus ning ohuteavituse sihtrühmaks on kogu elanikkond, sh siin viibivad välismaalased, siis otsustati kaasata uuringusse kõik soovijad. Kutse uuringus osalemiseks avaldati kahe nädala (14.–27.11.2022) pikkusel perioodil haldusala siseveebides ning teisel nädalal (21.–27.11.2022) Facebooki vahendusel. Lisaks teavitati avalikkust uuringu toimumisest pressiteatega ning erinevate kajastustega meedias.

Kõigepealt saadeti osalejatele 29.11.2022 ja 30.11.2022 ohuteavituse testsõnumid, millest üks oli üleriigiline ning ülejäänud 5 piirkondlikud, st osalejad said need vaid juhul, kui viibisid „ohu“ piirkonnas. Veidi aega pärast „ohusündmuse“ lõppu saadeti osalejatele sõnum tagasisideküsimustiku lingiga.



Joonis 1. Sõnumite näidised

Tagasiside SMS-hoiatuste tajumise kohta koguti LimeSurvey keskkonnas. Küsimustik koosnes 21 küsimusest, neist 17 valikvastuste ja 4 tekstiväljaga. Selles artiklis keskendume ainult nendele uuringu küsimustele, mis on seotud kolmekeelse sõnumi arusaadavusega. Küsisime otseselt sõnumi märgatavuse ja arusaadavuse kohta, sh mitu korda sõnumit loeti, et selle sisu mõista. Samuti seda, kas tajuti ohtu ja kas vajati lisainfot. Siinse uuringu jaoks oli olulisim avatud küsimus, kus küsiti, mis jäi sõnumis arusaamatuks.

Avatud küsimustele antud vastuseid ja kommentaare analüüsiti kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodil QCAmapi (Qualitative Content Analysis) tarkvara abil. Sõnumite arusaadavusega seotud aspektide tuvastamiseks kasutasime deduktiivset lähenemisviisi, kus analüüsikategooriaid luuakse enne analüüsi põhiosa läbiviimist.

Sõnumi arusaadavus arvudes

Analüüsi käigus selgus, et sõnumi arusaadavuse hindamine erines eesti (4750 uuringus osalejat) ja vene keelt (239 osalejat) kõnelevate vastajate vahel. 91% eesti keelt kõnelevatest vastajatest hindas sõnumi täielikult arusaadavaks (vt tabel 1), samas kui vene keelt kõnelevatest vastajatest hindas sõnumi täielikult arusaadavaks 73% vastanutest. Eesti keele kõnelejad mõistsid sõnumit enamjaolt

pärast selle ühekordset lugemist (75% võrreldes 65% vene keelt kõnelevate vastajatega). Lisaks oli märgatav erinevus alternatiivsete teabeallikate kasutamises, eriti riigi nõuandetelefonile 1247 helistamises, mis oli vene keelt kõnelevate vastajate seas (38%) sagedasem kui eestlaste seas (20%).

Kuigi enamik vastanutest pidas sõnumeid üldiselt arusaadavaks, ilmnisid kommentaaride ja avatud küsimustele antud vastuste analüüsimisel aspektid, mis mõjutasid oluliselt nende üldist arusaadavust. Analüüsi tulemusel tuvastati mitu probleemi, mis puudutasid otseselt sõnumite keeleomadusi, nimelt sõnumi kirjastiili ja teistesse keeltesse suhtumist (või teiste keelte tajumist).

	Eesti keel % (N=4750)	Vene keel % (N=239)
Kas sõnum oli arusaadav?		
Jah, täielikult	91.2 (4334)	73.2 (175)*
Mõningal määral või üldse mitte	8.8 (416)	26.8 (64)
Sõnumist arusaamiseks lugemiste kord		
Üks kord	75.1 (3568)	64.9 (155)
Kaks korda	23.7 (1128)	32.6 (78)
Rohkem kordi	1.1 (54)	2.5 (6)
Aeg, millal märgati sõnumit		
Kohe saabumise hetkel (kuni 5 min)	70.4 (3345)	76.6 (183)
5 kuni 15 min hiljem	15.8 (752)	12.1 (29)
15 kuni 30 min hiljem	4.8 (230)	4.6 (11)
30 kuni 60 min hiljem	3.9 (186)	1.3 (3)
Rohkem kui tund aega hiljem	2.8 (134)	2.9 (7)
Märkasin alles tagasiside küsimise ajal	1.8 (84)	0.8 (2)
Ei oska öelda	0.4 (19)	1.7 (4)
Sõnumi pikkus		
Täpselt õige	90.6 (4304)	90.8 (217)
Liiga lühike	5.3 (251)	3.8 (9)
Liiga pikk	4.1 (195)	5.4 (13)
Mis andis märku sõnumi saabumisest (mitu vastust)		
Heli	47.5 (2254)	100.0 (239)
Ekraani valgus	18.8 (892)	24.7 (59)
Nägin teavitust (nt kellal, autoraadiol)	54.9 (2609)	60.3 (144)
Ei märganud enne tagasiside küsimist	2.0 (96)	1.3 (3)
Muu	6.5 (311)	3.8 (9)
Kui selline sündmus oleks tegelikult toimunud ja ohuteavitus saadatud päriselt, kui tõenäoliselt oleksid..... (jah, kindlasti ning tõenäoliselt)		
... tunnetanud ohtu	61.8 (2934)	78.2 (187)
...otsinud lisainfot kriis.ee veebilehelt?	72.6 (3449)	81.2 (194)
...helistanud numbril 1247	20.4 (967)	37.7 (90)**
... täitnud antud käitumisjuhieid	96.8 (4600)	97.5 (233)

Tabel 1. Tagasisideküsimustik

Vastumeelsus teise keele ja tähestiku suhtes

Uuringus osalejad suhtusid kolmekeelsesse sõnumisse erinevalt. Oli neid, kes suhtusid kolmekeelsesse sõnumisse positiivselt. Paljud väljendasid kahtlust sõnumi mitmekeelsuse suhtes, väites, et see tekitab segadust. Eelkõige põhjustas ebakindlust ladina tähestikus kirjutatud venekeelne tekst, mida mõned vastajad pidasid potentsiaalseks rämpspostiks. Märgiti näiteks, et ladina tähestiku tõttu ei saanud nad aru, et tegu on vene keelega, neil oli raske lugeda ja aru saada, ning selle asemel soovitati kasutada kirillitsat.

Osa vastajatest väljendas soovi saada sõnum ainult eesti ja inglise keeles, kaheldes venekeelse sõnumi vajalikkuses. Tõenäoliselt mõjutasid vastajate suhtumist venekeelsetesse sõnumitesse poliitilised pinged.

- Miks vene keeles pool sõnumist? Miks mitte Eesti ja Inglise keeles kuna Inglise on üheks EL ametlikuks keeleks. Mis on Eestil seost vene keelega?
- Ma ei soovi saada venekeelseid teateid. See on jätk.
- Sõnumi usaldusväärsust vähendab oluliselt vene teksti lisamine.
- Mingi venekeelne sõnum viitab pigem spammile. Palun mitte venekeelset saata enam.

Mõned vastajad väljendasid arvamust, et sõnumi teine tekst (ehk kohe pärast eestikeelset) oleks pidanud olema venekeelne.

Vastajad tõid välja, et vene keeles ladina tähestiku kasutamine võib põhjustada raskusi sõnumist arusaamisel eeskätt vanematele inimestele, kes ei ole harjunud mobiiltelefonis sõnumeid kirjutama. Üldiselt oskab Eesti venekeelne elanikkond (kelle hulgas on venelased, ukrainlased, valgevenelased, tatarlased, juudid jt rahvad) ladina tähestikku, isegi kui nad ei oska eesti keelt. See aga ei pruugi lahendada sõnumi arusaadavuse probleemi.

Kaks tähestikku: lahendus või takistus?

Tänapäeval asendatakse kirillitsa sageli ladina kirjaga (sh numbritega) mugavuse ja kiiruse huvides. Seda peamiselt SMS-ides ja sotsiaalmeedias, juhul kui kirillitsa tähemärgid ei ole telefoni klaviatuuril kättesaadavad. Uurijate arvamused kirillitsa asendamise kohta ladina kirjaga kirjalikes sõnumites on erinevad. Osa selle probleemi uurijaid väidab, et mittestandardsete graafiliste vahendite või tähtede kasutamine ei mõjuta sõnumite sisust arusaamist.² Vene tekstisõnumite ortograafia mõistmise põhiprintsiip on „kirjuta nii, nagu see kõlab“. Alternatiivse vaatenurga kohaselt on tõhusaks suhtlemiseks vaja ühist koodi. Kuid suhtlemiseks ei piisa ühisest märkide kogumist, vaid selleks on vaja ka ühist arusaamist sõnade ja sõnaühenduste assotsiatsioonidest ja konnotatsioonidest ehk tähendusnüanssidest.³ Eriti keeruline on selliste sõnumite mõistmine inimestele, kes ei räägi võõrkeeli või ei tunne ladina tähestikku. Kuna umbes kolmandik tänapäeva vene tähestiku tähtedest vastab ladina tähemärkide graafilistele vormidele, ei saa nii-öelda keskmine emakeelena kõneleja korralikult aru reklaamsiltides või sõnumites laialt kasutatud kirillitsa ja ladina tähtedega mängimisest, näiteks „АТ HOME“ , „Моно стиль“ või „Мы вместе“.⁴

Vene tähtede asendamiseks ladina tähestikuga on kasutusel kuus erinevat süsteemi.⁵ Lisaks sellele on kohalikud vene emakeelega inimesed harjunud eesti tähestikuga, mis erineb rahvusvaheliselt

² Vt näiteks **A. Kostyuchenko**. Языковые особенности русских SMS [Vene SMS-sõnumite iseärasused]. – Вестник МАПРЯЛ, 53, lk 38–43, 2006.

³ **D. Gudkov**. Алгоритм восприятия текста и межкультурная коммуникация [Teksti tajumise algoritm ja kultuuridevaheline kommunikatsioon]. – Язык, сознание, коммуникация: Сборник статей [Keel, teadvus, kommunikatsioon: Artiklite kogumik]. Москва: Филология. Вып. 1, lk 114–127, 1997. **E. I. Breusova**. О восприятии текстов с иноязычными вкраплениями (результаты анкетирования) [Võõrkeelsete tekstide tajumine (küsitluse tulemused)]. – Вестник Омского университета, 4, lk 164–168, 2014.

⁴ **E. I. Breusova** (viide 3).

⁵ Selles uuringus on kasutatud segamini rahvusvahelist standarti ISO-9, mis määratleb slaavi ja mitteslaavi keelte kirillitsa translitereerimise süsteemi ladina tähestiku abil, kuid kohati oli kasutatud topelt häälikuid, mis ei ole selle süsteemile omane, näiteks уу või ii.

tuntud süsteemidest. Näiteks sisaldab eesti tähestik selliseid märke nagu š ja õ, mida rahvusvahelises süsteemis asendavad *sh* ja *y*.

Suurtähed, numbrid, halb sõnastus ja rämpsposti kahtlus

Sõnumi kirjastiil kui sõnumi visuaalne pool mängib olulist rolli teabe edastamisel ja sõnumi mõjul adressaadile. Sellised tegurid nagu kirjatüüp, kirja suurus, värv, graafiline rõhutamine (paksus, kursiiv), suurtähtede kasutamine ja teksti üldine korraldus võivad mõjutada sõnumi loetavust, tähelepanu äratamise võimet ja arusaadavust.

Siinses ohuteavitussõnumi uuringus juhtisid vastajad tähelepanu sellele, et sõnumi algus peaks rohkem silma paistma, näiteks „KRIISIHoiatus!“, „Riiklik hädaolukorra teade“, „TÄHELEPANU!“, „HOIATUS“, või „HOIATUS!“. Teisalt olid mõned vastajad suurtähtede kasutamise vastu, kuna seda võib tajuda karjumisena.

Teise variandina sõnumi silmapaistvuse puhul mainiti, et sisuline info võiks sisalduda juba sõnumi alguses, et nutiseadmes paistaks oluline silma juba sõnumi eelvaates, st ilma sõnumit avamata. Suurim struktuuriprobleem oligi info järjestus. Mõned vastajad soovitasid, et tekst võiks olla loogilisem. Näiteks metanooliohu sõnumis sooviti, et esikohal oleks tootja, seejärel toode ning lõpuks alles partii. Samuti toodi välja, et ingliskeelne tekst on mõjusam. Erilist tähelepanu pöörati eesti tähestiku tähe *õ* asendamisele. Nuputelefonides on *õ* traditsiooniliselt asendatud numbriga 6, kuna *õ* lühendab SMS-i automaatselt 70 tähemärgile tavapärase 160 asemel. Uuringus selgus aga, et praeguseks ei ole *õ* asendamine 6-ga enam iseenesest mõistetav. Soovitati asendada näiteks pigem *o*-tähega.

Uuringus viidati sõnale „surmav“, mis peaks olema kohe sõnumi alguses, et rõhutada kiireloomulisust ja teha selgeks, milles seisneb oht. Sarnased hoiakud on esile kerkinud ka teistes uuringutes. Ohuteavituste tajumist vaadelnud uurijate arvamuse järgi on siiski oht, et liiga vähene teave koos mõne ekspressiivse sõnaga tekitab lugejas hirmu ja paanikat, kui nendele tugevatele sõnadele ei järgne piisavalt selgitusi. Sõnum peab olema piisavalt tõsine, et inimesed võtaksid kasutusele kaitsemeetmed, kuid mitte liiga hirmutav, et tekitada paanikat.

Uuringud on tuvastanud juhtumeid, kus lühikesed sõnumid on adressaadis tekitanud segadust, mis sündmusega on tegu või millist tegutsemist temalt oodatakse. See põhjustab lisainfo otsinguid ning võib lõppeda eluohtliku viivitusega. Teisest küljest peabki lühisõnum olema lühike, seega on küsimus teksti optimeerimises.

Kokkuvõttes näitavad vastajate arvamused, et soovitakse selgemat struktuuri ja sõnastust, mis aitaks hinnata ohtu ning sisendaks usaldusväärust. Mõned uuringus osalejad leidsid, et praegune keelekasutus on liiga bürookraatlik ja keeruline, nii et SMS-hoiatused on raskesti mõistetavad, mis paneb kahtluse alla nende autentsuse ja usaldusväärsuse. Peamine probleem olid sõnumite kirjastiilis, mis ei vasta sellele, mida inimesed ametlikelt teadetelt ootavad, ning sõnumid

meenutavad neile petusõnumeid ja andmepüügi e-kirju. Sisu poolest peeti sõnumeid aga üldiselt arusaadavaks ja selgeks, kuigi jagati ka ideid nende täiendamiseks.

Kokkuvõtteks

Kokkuvõttes rõhutavad uuringu tulemused, et SMS-hoiatusi tuleb kohandada vastavalt sihtrühma keele-eelistustele ja kultuurilisele kontekstile. Ohuteavitusel oodatakse selgust, et saaks tegutseda ilma paanikata ja lisainfot otsimata. Neid tegureid silmas pidades ja parandusettepanekuid arvesse võttes saab SMS-hoiatusi tõhustada ja tagada nende parema arusaadavuse vastuvõtjate seas.