

Tekstejä vaatimusten ristipaineessa

Virkatekstejä tuotetaan monien vaatimusten ristipaineessa. Yhtäältä tekstejä pitäisi tuottaa nopeasti, tehokkaasti ja paljon. Toisaalta niiden tulisi olla tasapuolisia, laadukkaita ja yksilöllisiä. Virkatekstien, kuten erilaisten päätösten ja selvitysten pohjana käytetään usein mallitekstejä. Kirjoittajalla ei ole juurikaan valtaa tekstikokonaisuuteen, kertoo Ulla Tiililä, joka käytti Tekstit viraston työssä -väitöskirjansa aineistona 55 virastomme kuljetuspalvelupäätöstä liitteineen.

Maritta Kuula

Joskus tutkimuksen aihe saa kipinän tutkijan omasta elämästä. Niin myös Ulla Tiililän väitöskirjan aihe Tekstit viraston työssä.

- Äitini jäi 80-luvun alussa vakuuttamattomalla autolla ajaneen rattijuopon auton alle suojaatiellä. Olisi luullut, ettei korvausten kanssa olisi ollut ongelmia, mutta oikeuksistaan joutuu taistelemaan.

Hallinto on Tiililän mielestä orientoitunut päätöksentekoon. Päätöksiä tehdään silloinkin, kun pitäisi tiedottaa. Joskus päätöksiä tehdään, vaikkei asiakas ole hakenut mitään.

- Meille myös ilmoitettiin, että "saamistamme asiakirjoista" ilmenee sitä ja tätä, mutta ei kerrottu mitä asiakirjat olivat. Asiakkaalla ei ollut samaa tietoa kuin päättäjällä.

- Kuljetuspalvelupäätökset ovat parhaimmillaan kuitenkin ihan ok. Monissa on silti ongelmia, Ulla selvittää.

Kuljetuspalvelupäätöksiä, kuten monia muitakin sosiaalialalla vaadittavia hakemuksia, joutuvat täyttämään ja lukemaan ihmiset, joiden elämäntilanne on erityisen raskas. Jopa vaativaan tekstiin tottuneet ammattilaiset, kuten aikanaan Tiililän juristi-isä, saattavat kokea paperisodan raskaaksi.

Mutta eivät virkailijat asioita tahallaan hankaliksi tee, eivätkä kohtalot hakemusten taustalla jätä heitä kylmäksi. Sen Tiililä huomasi virkailijoita haastellessaan. Virkailijat joutuvat kuitenkin tuottamaan tekstiä ja päätöksiä monenlaisten vaatimusten ristipaineessa, lakien ja säädösten mukaan.

Virkailijoiden työn hienous

- Virkailijoiden työn hienoudet näkee usein vasta perehdyttyään virkatekstin tuottamisen kokonaisuuteen. Virkailija on saattanut selkeyttää tekstiä huomattavasti. Esimerkiksi lääkäreiden ja lakimiesten kieli voi olla vaikeaselkoista ja juuri niitä joudutaan usein referoimaan päätöksissä, kertoo Ulla.

Viraston hierarkia vaikuttaa tekstiin niin, että suunnittelun ja hallinnon asiantuntijan sana painaa usein enemmän kuin kirjoittavan virkailijan taidot ja asiakaskunnan tuntemus - ikävä kyllä usein tekstin luettavuuden kustannuksella.

- Asian parantamiseksi vaadittaisiin kokonaista toimintakulttuurin muutosta. Tosin kirjoittajille olisi koulutuskin hyödyksi, Ulla miettii.

Asiakastyön asiantuntijoihin olisi syytä luottaa, sillä asiakas on päätösten ensisijainen lukija. Osa vammaispalvelun asiakkaista tarvitsisi selkokielistä tekstiä. Myös virastojen tiedotteet menevät viestimissä aivan eri tavoin läpi kun ne kirjoitetaan ihmisten arkisella kielellä

Määrä jyrää laadun

Virkateksti on usein moniaineksista. Sen pohjana saatetaan käyttää tietojärjestelmistä tulevia mallikappaleita, joita muokataan kiireessä.

- Tekstien moniaineksisuus tekee siitä usein hyppelähtävää. Yhtenäistä tekstiä ei voi luoda sabluunoilla ja



Ulla Tiililä käytti Tekstit viraston työssä -väitöskirjansa aineistona virastomme kuljetuspalvelupäätöksiä.

yleisohjeilla. Virkailijan pitäisi päästä katsomaan tekstit läpi. Hän ei kuitenkaan välttämättä edes näe tekstiä kokonaisuutena.

- Hyvä virkakieli on asiallista, ymmärrettävää ja selkeää, Ulla muistuttaa.

Asiallisuus liittyy tekstin sävyyn. Virkakieli ei saisi olla työkeää, mutta myös muodollisuus voi palvella kohteliaisuutta. Tekstin tulisi olla looginen ja vakuuttava kokonaisuus. Sen tulisi olla vastaus asiakkaan kysymykseen.

- Teksteihin ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota. Selkeän tekstin tuottaminen ei tunnu olevan ensiarvoista vaan määrä jyrää laadun. Tekstejä pitäisikin karsia.

Ylätasolla pitäisi tietää kuinka paljon työntekijät joutuvat kirjoittamaan. Sosiaali- ja hoitoalan työntekijöitä kuormitetaan valtavavalla määrällä kirjoittamista. Silti sitä ei useinkaan lasketa työksi. Tekstin tuottamisesta tulisi tehdä näkyvää.

Hyvän tekstin tuottamiseksi olisi selvitettävä kirjoittamisen käytännöt. Tulisi selvittää mitkä kaikki tahot vaikuttavat tekstin syntyyn.

- On mieleöntä istuttaa etuuskäsitteitä kirjoituskurssille, jos ei hänellä ole mahdollisuutta vaikuttaa teksteihin. Asiakastyön ammattilaisilla pitäisi olla valtaa käyttämänsä kieleen. ■