

Virkatekstit palvelevat ihmisiä, ei koneistoa

JARI OLAVI HILTUNEN

Ulla Tiililä: *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuus päätösten kielestä ja konteksteista.* Suomalaisen Kirjallisuuden Seura 2007.

Helsingiläinen kielentutkija Ulla Tiililä (s. 1963) julkaisi kevättalvella väitöskirjansa *Tekstit viraston työssä*. Se on ajankohtainen puheenvuoro julkishallinnon tekstitulvan aiheuttamaan keskusteluun virkatekstien kielestä ja sen ymmärrettävyydestä.

Tiililän aineistona on ollut Helsingin sosiaalikeskuksen kuljetuspalvelupäätöksiä sekä niihin liittyviä asiakirjoja. Tutkija on paneutunut virkatekstien kieleen ja tuottamiseen tekemällä haastatteluita ja analysoimalla virkatekstejä. *Tekstit viraston työssä* on paitsi ulkoasultaan juhlava myös sisällöltään mittava esitys virkatekstien nykytilasta ja kirjoittamisesta.

Vähän aikaa vaativaan kirjoittamiseen

Ulla Tiililän keskeisimpiä tutkimustuloksia on se, että vaativia tekstejä tehdään vaatimattomin

välinein. Aikaa kirjoitustyöhön on selvästi liian vähän. On nurinkurista, että lait ohjaavat mittavaan asiakirjatuotantoon aloilla, joissa työn ensisijainen sisältö ja tarkoitus lähtee ihmisen kohtaamisesta ja hoi-vaamisesta.

Tiililän toinen tärkeä havainto on se, että kilpailuttaminen, arviointi, seuranta ja laadun-tarkkailu lisäävät paperitöitä ja päätösorientoituneen hallinnon byrokratiaa. Asiakirjojen määrän kasvusta seuraa puolestaan se, että teksteistä tulee toistensa puheenaiheita ja en-

tistä vaikeaselkoisempia. Kun tiedosta tulee vaikeammin hallittavaa, se muuttuu epäluotettavammaksi.

Tiililän tutkimuksen äärellä kysyy, onko kuljetuspäätöksissä monesti esiin tullee laki-kielelle vaihtoehtoa. Lain nou-dattamisesta seuraa monesti, että virkailija argumentoi asiakkaalle paitsi lain hengessä myös sen kirjaimilla. Tällöin asiakas on usein kielellisesti heikoilla, eikä kenties kehtaa pyytää kielellistä tukea virkailijalta.

Huomionarvoista on sekin tutkijan havainto, että useimmiten sosiaalityön asiakirjat laaditaan tavasti erilaisten vaatimusten ristipaineessa. Päätösten tekijät ovat vahvimmillaan toimiessaan tulkkeina asiakkaan ja hallinnon asiantuntijoiden välillä.

Julkishallinnon kielellä on selvä vaara muuttua käyttäjilleen ulkopuoliseksi, jolloin hallinnon kieli menettää olemuksensa inhimillisenä luomuksena. Tämän vaalimiseen tarvitaan selväkielistä keskustelua virkatekstien kielestä ja sisällöistä. Juuri tähän keskusteluun Tiililän tutkimus antaa arvokkaita eväitä. ■

